



Introduction

- Enjeu du site marchand:
 - Choisir la solution qui s'accorde aux protocoles et habitudes entre clients, fournisseurs, et partenaires
 - Mettre en place une solution
 - adaptée aux services administratifs
 - permettant à l'entreprise de négocier le virage vers l'e-commerce avec succès
 - au meilleur coût
 - évolutive

Introduction

- Commerce B2C en France:

France : Evolution de l'e-commerce B to C (Volumés d'affaires en milliards d'euros)		
Année	Volume d'affaires	Progression
2005	6,7	+ 36,7 %
2004	4,9	+ 44,1 %
2003	3,4	+ 54,5 %
2002	2,2	--


Source : Benchmark Group Mis à jour le 23/03/2005

un million de *nouveaux* acheteurs en ligne en 2004
panier moyen annuel = 718 euros (+ 38%)
laredoute.fr = 12% du CA en ligne (0,1% en 1998)

D'autres chiffres pour la tendance

Introduction

- Moins de sites, plus de chiffre
- Sites web marchands en France:
 - Mars 2002 : 2752, mars 2003 : 2500 (-10%)
 - Disparition ou développement = fonction de la démarche commerciale et de la gestion du site, pas de la taille du CA
- Ex: le [bouquet nantais](#)



ECHANGEUR

Introduction

- **Objectif du site marchand: faire d'un visiteur un client**
- Moins d'un internaute sur 2 achète sur un site marchand
- Problème de confiance (certains prennent peur quand le site annonce une connexion sécurisée, etc...)
- Problèmes de suivi de commande, de livraison, de SAV...
- Problème de protection des données personnelles: enjeu majeur: ne pas tuer 'la poule aux œufs d'or' en vendant les données personnelles
- 2/3 des internautes réticents à l'achat franchiraient le pas si ces obstacles étaient levés

ECHANGEUR

L'optimisation de la chaîne des valeurs

Il est tentant d'utiliser le commerce électronique pour améliorer un seul processus, le véritable gain est dans l'optimisation de la **totalité** de la chaîne des valeurs.

Design et Développement	Approvisionnement	Production	Distribution	Attraction des Clients	Ventes	Processus des Paiements	Service Clientèle
<ul style="list-style-type: none"> • EDI sur Internet • Collaboration sur Intranets 	<ul style="list-style-type: none"> • EDI sur Internet • Boucle de feedback électronique avec les prévisions de vente 	<ul style="list-style-type: none"> • Feedback électronique sur les ventes 	<ul style="list-style-type: none"> • Marketing one-to-one • Partenariat avec d'autres sites pour augmenter la visibilité et les ventes 	<ul style="list-style-type: none"> • Configuration personnalisée • Alignement des rémunérations des forces de vente avec les ventes online 	<ul style="list-style-type: none"> • Sécurité • Fiabilité • Intégration avec le back-office et les systèmes existants 	<ul style="list-style-type: none"> • Réponse par email • FAQ • Service de diagnostic online 	

ECHANGEUR

Le commerce électronique et la chaîne des valeurs

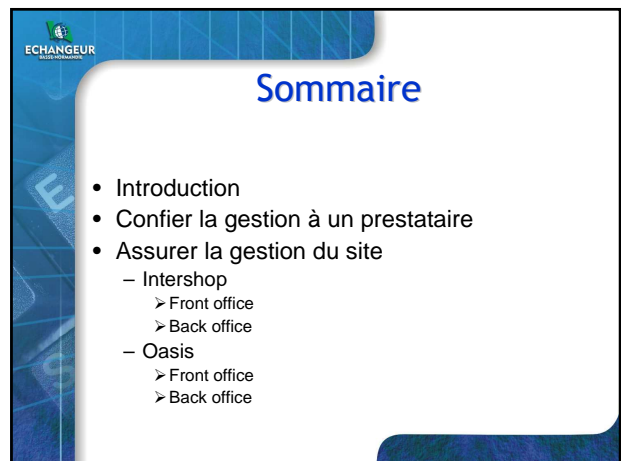
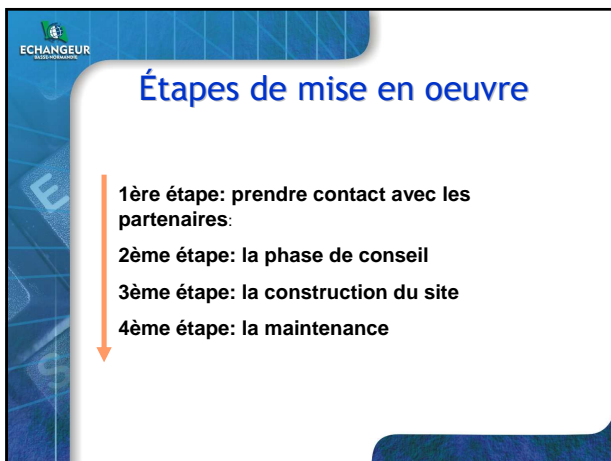
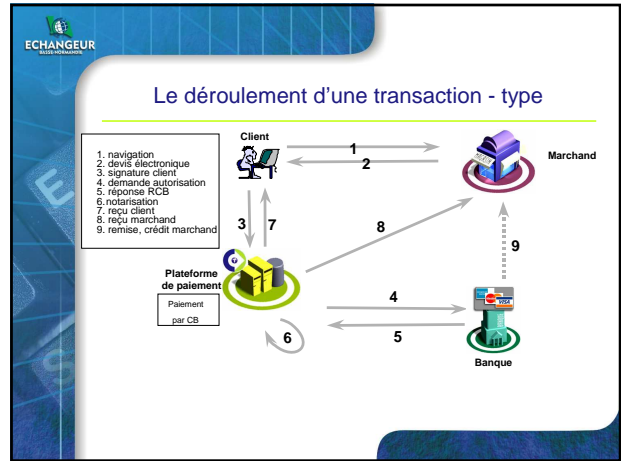
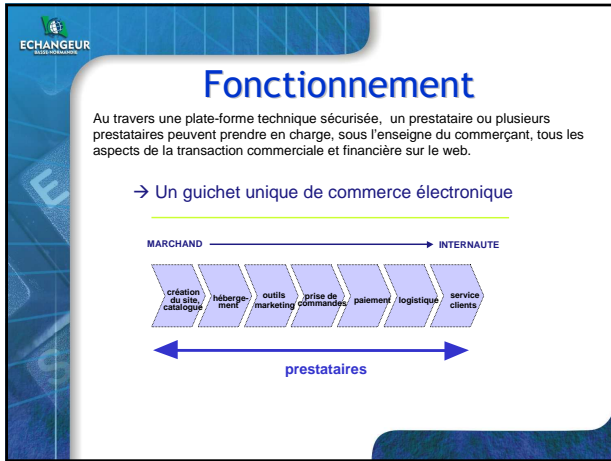
De nombreuses opportunités existent pour des applications de commerce électronique sur la chaîne des valeurs.

Design et Développement	Approvisionnement	Production	Distribution	Attraction des Clients	Ventes	Processus des Paiements	Service Clientèle
<ul style="list-style-type: none"> • Application de nouveaux concepts de produits ciblés pour les clients (pilottage de la production par la demande client) • Personnalisation des produits • Réduction des coûts d'approvisionnement 	<ul style="list-style-type: none"> • Affiner le flux logistique • Outrepasser les distributeurs traditionnels 	<ul style="list-style-type: none"> • Augmentation du volume et de la vitesse des flux d'informations • Réduction des coûts d'acquisition et de gestion clientèle • Amélioration de la satisfaction des clients • Augmentation de la part de marché • Augmentation de la part relative de chaque client 					

ECHANGEUR

Sommaire

- Introduction
- Confier la gestion à un prestataire
- Assurer la gestion du site
 - Intershop
 - Front office
 - Back office
 - Oasis
 - Front office
 - Back office



Oasis

- Produit de WebetSolutions
- Produits pour commerciaux nomades
- Inclut une solution de gestion de sites webs marchands

