

**F**ace à cette nécessité devenue vitale du développement web, les entreprises ont besoin d'être accompagnées dans leur stratégie. Avoir une boutique en ligne, un site Internet, tout simplement être référencé est aujourd'hui une nécessité. Une évidence, même. La situation a radicalement évolué en dix ans : à l'orée des années 2000, un site web était encore un luxe ou un facteur de différenciation.

car la problématique de vente en ligne, et plus généralement de présentation sur Internet, s'est complexifiée.

## L'offre des sociétés de services spécialisées e-commerce :

- Des solutions de boutique en ligne totalement personnalisables par le client,
- Des solutions de gestion commerciale et logistique pour traiter aussi bien l'amont -la problématique de catalogue- que l'aval, de l'approvisionnement de gestion de commande au suivi client en passant par la logistique. Développées en mode ASP,

“ En quelques clics de souris, quelques milliards d'euros changent de main avec une aisance déconcertante. Ce petit miracle s'appuie pourtant sur des technologies complexes délivrées par des infrastructures invisibles du grand public. ”

Dans «le Figaro» du 02/01/2009 -

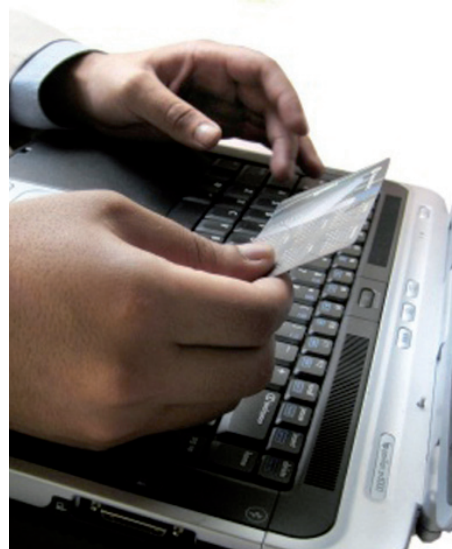
ces solutions sont ensuite disponibles et utilisables directement via Internet,

- Des solutions de revue de presse Internet et des méta-moteurs de recherche, remis à jour en permanence, accessibles via une interface web sécurisée et compatible avec l'ensemble des navigateurs web.

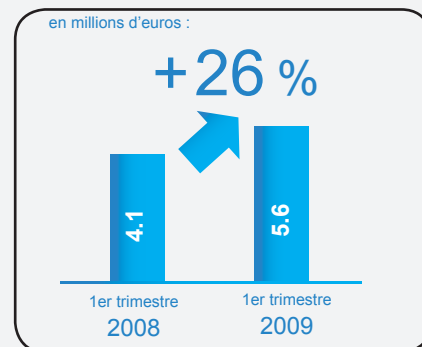
Les entreprises accompagnées en e-commerce sont bien souvent des sites web à grand volume ou des entreprises très grands comptes. Ces dernières orientent de plus en plus leur développement commercial vers le web et se tournent progressivement vers la mise en œuvre de leur site marchand.

## Des enjeux multiples :

- La gestion humaine d'un site marchand : ces entreprises n'ont pas en interne la possibilité de gérer des équipes techniques disponibles 24h/24 si un problème survenait. Le site doit être rapide d'accès et fluide.
- L'adaptation à un nouveau métier : l'e-commerce électronique est un nouveau métier aux contraintes bien différentes de la vente directe : hébergement, matériel,

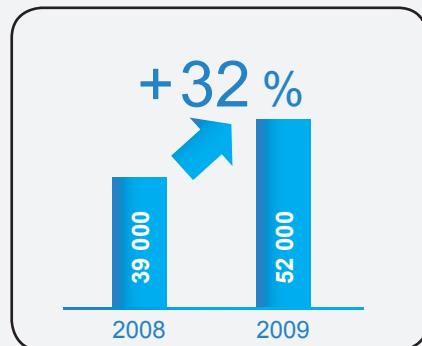


## MONTANT DES VENTES E-COMMERCE :



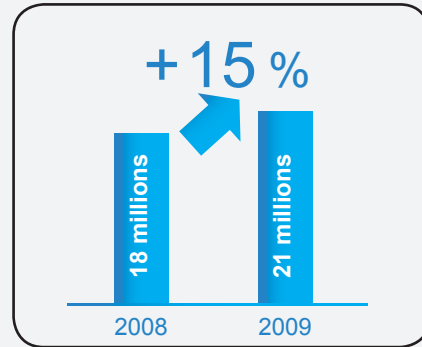
Source : Fevad

## PROGRESSION DE SITES MARCHANDS :



Source : Fevad

## LES CYBER-CONSOmmATEURS FRANÇAIS :



Source : Médiamétrie-NetRatings

logiciels et organisation sont spécifiques. Certaines entreprises fournissent tout un panel de logiciels et conseils pour un accompagnement dans la mise en place de boutique en ligne. Elles peuvent assurer une astreinte 24h/24, mutualisée sur l'ensemble de leur parc client. Conséquence : une logique d'économie de coûts pour le client final.

- La mise en oeuvre à l'international : l'entreprise doit gérer des coûts et des prix en devises et acheminer les produits vendus via le site web dans des pays différents, ce qui nécessite une solution de gestion commerciale et logistique poussée.

## Les garanties :

Les professionnels du e-commerce travaillent avec de très grands comptes pour qui les données et la disponibilité de leur site sont critiques pour la pérennité de leur business. Ils doivent leur garantir une capacité d'intervention quelque soit le problème rencontré. Les sites doivent aussi bien vendre un jour de semaine qu'un dimanche à 3 heures du matin. Ils doivent pouvoir accueillir un trafic illimité de visiteurs simultanés et une capacité



illimitée d'accès à la base de données : autant de contraintes qui exigent une grande robustesse des infrastructures techniques et une astreinte 24h/24, 7j/7.

Les systèmes de vente sont généralement interfacés avec des outils de gestion interne : SAP, BAAN, Navision, Axapta et parfois même en temps réel, ce qui nécessite là encore la fiabilité du système et son adaptabilité. Les professionnels de l'e-commerce gèrent des paniers de clients. Bien souvent, chacun d'entre eux utilise son propre outil de gestion interne que les professionnels doivent rendre compatibles avec les sites développés.

## Un projet global

Les entreprises confient leur projet de A à Z de l'évaluation du projet au développement des applications jusqu'aux solutions, l'hébergement des données et la maintenance du dispositif. Cette délégation complète d'un nouveau volet névralgique de leur business

« Les nouveaux acteurs spécialistes du e-commerce continuent de battre des records, stimulés en partie par la baisse du pouvoir d'achat [...]. Les ventes sur Internet dépasseront 80 % de la vente à distance ringardisant le système de commande par courrier ou par téléphone »

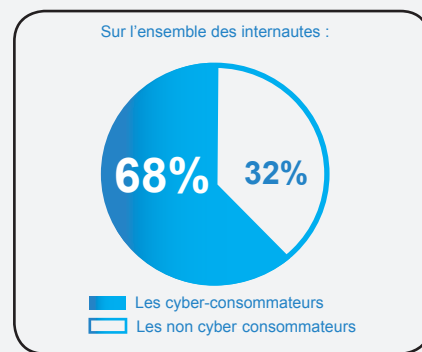
Dans « Le Figaro » du 19/12/2008

lancement d'une campagne marketing ou de promotion d'un produit.

Et le Housing :

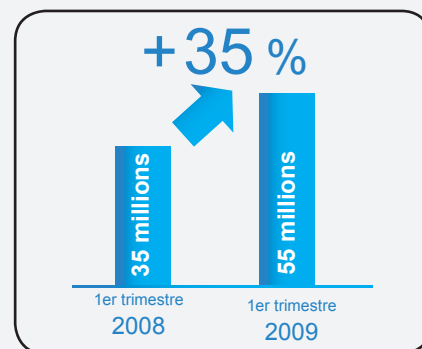
La formule du Housing permet aux professionnels de l'e-commerce une réactivité sans égal. En cas d'incident, l'absence d'intermédiaire d'un support technique autorise une intervention immédiate sur les machines. Posséder son propre matériel, accéder à son infrastructure en toute sécurité à tout moment et maîtriser totalement l'ensemble du processus permet de répondre aux contraintes techniques de disponibilité continue.

## LA CYBER-CONSOMMATION DES INTERNAUTES FRANÇAIS :



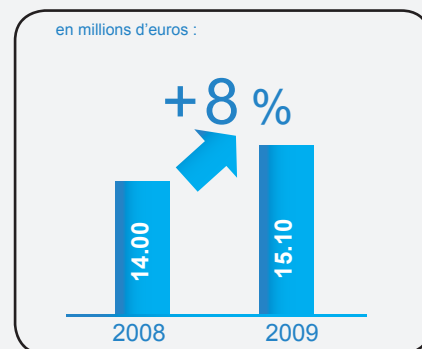
Source : Médiamétrie-NetRatings

## NOMBRE DE TRANSACTIONS PAR CARTE :



Source : Médiamétrie-NetRatings

## VOLUME D'AFFAIRE GÉNÉRÉ PAR L'E-COMMERCE FRANÇAIS :



Source : Médiamétrie-NetRatings