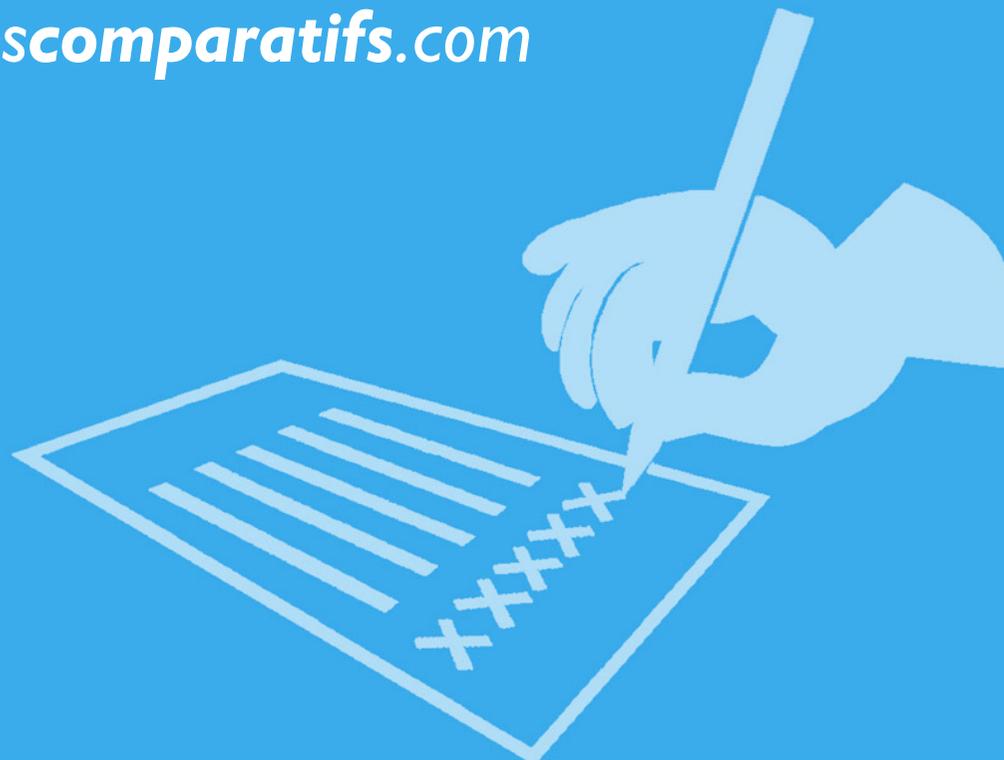


*guidescomparatifs.com*



# Plate-forme e-commerce

[Utiliser ce guide](#)

[Avis et contribution](#)

[Droits d'usage](#)

[Enregistrer](#)

[Imprimer](#)

L'achat et la vente de biens et services par le biais des réseaux informatiques, et en particulier Internet, sont les fonctions propres du commerce électronique.

Communément appelé "eCommerce", ce dernier ne se limite pas à ces seules transactions, mais englobe également le service après-vente en ligne, les conceptions de devis en ligne ou encore les suivis de livraison par exemple.

En France, le nombre des acheteurs en ligne a augmenté de 60% entre 2004 et 2006. La croissance du commerce en ligne a connu une progression de 21% en 2007 pour un chiffre d'affaire de 16 milliards d'euros sur le territoire national.

Le commerce électronique touche tous les aspects du commerce et demande tous les savoirs faire associés.

Parmi les différentes formes de ce commerce, on distingue principalement le BtoB (commerce interentreprises) et BtoC (commerce auprès des particuliers), chacune ayant des caractéristiques spécifiques. Mais il existe aussi d'autres formes de commerce électronique, commerce entre particuliers (CtoC), intégré dans un intranet (BtoE) ou commerce dans le cadre d'un échange commercial avec l'administration (BtoG)...

## Objectifs

Avant tout, le commerce électronique ouvre de nouvelles perspectives tant au niveau de l'acheteur que du vendeur.

Le consommateur y trouve son compte en ayant accès à une large gamme de produits ou de services et cela, plus facilement. Le vendeur quant à lui, trouve un moyen d'expansion commerciale assez efficace et peu coûteux.

Ce type de commerce peut permettre de distribuer une production personnalisée pour certains biens et services. Il nécessite ou permet alors de mettre en place une chaîne de production et une chaîne logistique organisées autour de cette production personnalisée par client avec une absence de stocks de produits finis.

Le commerce électronique constitue souvent un canal nouveau de distribution en complément d'un réseau de vente traditionnel. Il représente également un secteur d'activité à part entière dont l'immaturation est soulignée par le nombre de "eBoutiques" qui apparaissent et disparaissent chaque année.

## Composants d'un projet de commerce en ligne

Un site de commerce électronique se compose d'un ensemble de fonctionnalités caractéristiques pouvant être constitué d'applications complexes sur le plan fonctionnel :

- un module de gestion commerciale (enregistrement, validation des clients)
- un module de gestion du catalogue des produits
- un module de gestion ou de configuration des achats
- un module de suivi des commandes...

Il se compose aussi de fonctionnalités pouvant être complexes ou particulièrement sophistiquées sur le plan technologique :

- Configurateur produit ou configurateur des ventes en particulier en environnement BtoB
- Moteur de recherche (permettant d'orienter les réponses et leur classement en fonction de considération commerciales ou promotionnelles)
- Gestionnaire de messagerie...

Une infrastructure de paiement sécurisé en ligne souvent appelé "e Paiement" est incontournable pour valider les transactions au sein du commerce électronique. C'est l'un des aspects les plus importants pour pérenniser une activité eCommerce. On y distingue le paiement par carte bancaire, par eCarte bancaire et par d'autres systèmes intermédiaires de paiement. Tous les modes de paiements sur ces réseaux de commerce obéissent à certaines règles et standards de sécurité et apportent à l'acheteur la confiance sans laquelle le commerce en ligne ne peut pas se développer.

## Intégration

La mise en œuvre d'une plateforme de commerce en ligne requiert, à des niveaux variables en fonction des besoins de chaque entreprise, l'intégration de cette plateforme avec un ensemble d'applications de gestion et au traitement de l'information :

- Intégration avec la gestion des catalogues de produits et des tarifs (avec gestion des mises à jour...)
- Intégration avec la gestion commerciale

- Intégration avec la gestion comptable (édition de facture...) et la gestion de la trésorerie
- Intégration avec la gestion de la production
- Intégration avec la gestion des stocks (avec une visibilité en temps réel au niveau du site...)
- Intégration avec la chaîne logistique (avec un accès au niveau du site à l'avancement de la livraison...)

La gestion informatique du référencement, l'envoi d'emails promotionnels, de newsletters, la gestion électronique des prix, des promotion... demandent un savoir faire technique et donc fréquemment le recours à des professionnels de ces domaines.

## Marketing et promotion

L'animation et la vie du site eCommerce requiert par ailleurs la définition d'une stratégie de promotion adaptée aux biens et services vendus :

- Référencement au sens large : moteur de recherche, comparateurs de prix...
- Publicité en ligne
- Gestion des promotions
- Gestion de la fidélisation...

Ces aspects de l'animation et de la vie du site ne demandent pas uniquement des compétences en marketing mais aussi des compétences techniques.

## Sommaire

- 1. Contexte du projet**
  - 1.1. Périmètre et objectifs du projet
  - 1.2. Contexte technique
- 2. Gestion du catalogue**
  - 2.1. Structure fonctionnelle du catalogue
  - 2.2. Lien entre le catalogue et des données externes
- 3. Gestion des tarifs**
- 4. Gestion des stocks**
- 5. Gestion des commandes**
- 6. Gestion de la facturation**
- 7. Gestion des paiements**
- 8. Gestion des livraisons**
- 9. Gestion Marketing**
  - 9.1. Gestion des animations et segmentation
  - 9.2. Référencement Internet
  - 9.3. Campagnes Marketing
- 10. Graphisme du portail**
- 11. Gestion documentaire**
- 12. Tableaux de bord et reporting**
  - 12.1. Tableaux de bord Marketing
  - 12.2. Statistiques commerciales
  - 12.3. Gestion des alertes
- 13. Aspects technologiques**
  - 13.1. Environnement applicatif
  - 13.2. Gestion de la sécurité
  - 13.3. Administration du site
  - 13.4. Plate-forme technique































La solution permet-elle d'allouer des stocks dédiés à la vente en ligne, à partir des stocks réels (stock alloué) ?

- Non
- Oui

La solution peut-elle communiquer avec une application externe de gestion des stocks ?

- Non
- Oui

↳ Si Oui, comment ?



## 5. Gestion des commandes

Par quelle méthode le client doit-il s'identifier pour pouvoir commander (plusieurs réponses possibles) ?

- Le client crée son propre login/pseudonyme et un mot de passe, qu'il peut réutiliser et qui identifie son compte de façon permanente
- Le client fournit ses coordonnées uniquement au moment de préciser son adresse de livraison
- Le client remplit un formulaire complet

↳ Si le client remplit un formulaire complet, la structure de ce formulaire est-elle paramétrable ?

- Non
- Oui







Les factures peuvent-elles être imprimées nativement en format PDF, sans qu'il soit nécessaire d'utiliser un pilote d'impression spécifique PDF externe à la solution ?

- Non
- Oui

L'export des factures est-il possible dans les formats suivants (plusieurs réponses possibles) ?

- Une ligne par article vendu avec la totalité des informations (date, client, article, quantité, prix ...)
- Une écriture comptable de vente en partie double (débit/crédit), constituée de plusieurs lignes (par exemple une ligne d'en-tête suivie des lignes d'écritures comptables : compte de vente, compte client, TVA...)

Comment l'export des factures est-il assuré par la solution (plusieurs réponses possibles) ?

- Par une fonction standard
- Par une fonction paramétrable
- Par un développement spécifique à réaliser lors de l'intégration
- Par un module spécifique (« connecteur ») disponible pour certains ERP du marché. Préciser la liste de ces connecteurs :







La solution permet-elle de gérer des dépôts, dans lesquels les clients peuvent choisir de retirer leurs achats au lieu d'être livrés à domicile ?

- Non
- Oui

La solution permet-elle de gérer les livraisons partielles et les reliquats en attente ?

- Non
- Oui

↳ Si Oui, préciser :



## 9. Gestion Marketing

### 9.1. Gestion des animations

La solution permet-elle de créer des coupons de remise (plusieurs réponses possibles) ?

- Manuellement pour une liste de clients présélectionnés par critère
- Automatiquement en fonction de l'historique de commandes du client
- D'autres manières, préciser :







## 11. Gestion documentaire

La solution permet-elle de créer un espace documentaire accessible aux clients, pour consulter par exemple le catalogue de produits en format PDF, des documents techniques liés à l'utilisation des articles etc... ?

- Non
- Oui
- ↳ Si Oui, peut-on restreindre l'accès à une certaine catégorie de clients ?
  - Non
  - Oui

## 12. Tableaux de bord et reporting

La solution comprend-elle un outil de reporting permettant d'élaborer états et tableaux de bord ?

- Non
- Oui
- ↳ Si Oui, de quelle façon est intégré cet outil de reporting à la solution (plusieurs réponses possibles) ?
  - Outil propriétaire spécifique à la solution
  - Application tierce intégrée à la solution (OEM), laquelle :
  - Application tierce non intégrée à la solution, laquelle :















## Utiliser les guides

Les guides proposés en téléchargement sont des introductions aux principales fonctionnalités des solutions technologiques. La structure et le contenu de ces guides constituent une excellente base pour la prise en main de ce sujet et pour disposer de bases de préparation d'un cahier des charges ou d'un comparatif.

Ce guide a pour principale vocation de faciliter l'appropriation d'une telle démarche par les acteurs du projet. Ils représentent le meilleur compromis entre une démarche standardisée et une démarche personnalisée de choix.

Un projet de choix et de mise en œuvre d'une solution s'appuie sur une démarche d'analyse, de compréhension et de modélisation des besoins.

Chaque critère présenté se doit d'être qualifié, personnalisé et soumis à une évaluation comparative, au plus près des spécificités de l'entreprise.

En fonction de ces analyses, il sera possible de sélectionner et pondérer les critères du guide et de

bâtir une grille d'évaluation personnalisée dont le remplissage et la lecture conduiront au choix technologique.

En résumé, un projet de choix et de mise en œuvre d'une application de gestion intégrée s'appuie sur une démarche d'analyse, de compréhension et de modélisation des métiers de l'entreprise et de leurs interactions : ce guide a pour principale vocation de faciliter l'appropriation d'une telle démarche.

## Notations et classements d'offres

Les guides n'intègrent pas de notation, classement ou jugement de valeur sur les offres.

En matière de projet d'entreprise, tout classement universel est inadapté et faux : une offre est parfois plus adaptée que d'autres au contexte d'un projet ou d'une entreprise. Cette même offre sera peut-être moins adaptée que les autres pour un projet différent.

C'est en ce sens que les guides ont été conçus. Sélectionner et pondérer les critères du guide en fonction de chaque projet permet de bâtir une grille d'évaluation personnalisée dont le remplissage et la lecture orienteront au choix technologique.

Il n'y a donc volontairement aucune note ni classement dans les documents, comme on peut en trouver dans les comparateurs d'appareils numériques, caméscopes, matériels électroménagers...

## Reprendre les textes des documents

**La société guidescomparatifs.com autorise toute personne physique ou morale, à utiliser et reproduire lesdits documents pour son propre usage.** Nous vous invitons à citer les sources utilisées en faisant mention du nom guidescomparatifs.com.

La société guidescomparatifs.com est titulaire de droits d'auteur sur lesdits documents en application des articles L.111-1 et suivants du Code la Propriété intellectuelle.

La société guidescomparatifs.com se réserve néanmoins la possibilité de poursuivre sur le fondement de la contrefaçon de ses droits d'auteur toute personne physique ou morale utilisant ces documents dans le cadre de son activité à des fins commerciales (facturation de prestations de conseil sur la base des documents, vente de la réalisation d'un cahier des charge reprenant les documents guidescomparatifs.com...).

## Les ateliers

guidescomparatifs.com propose une gamme d'ateliers spécifiques.

Les ateliers d'une journée permettent de balayer et d'expliquer les critères du guide avec comme objectif une première approche technologique et méthodologique de l'environnement. Il est réalisé par un expert de l'accompagnement d'entreprises dans le choix et la mise en œuvre des solutions concernées.