

e-business

Introduction

Chiffres

<http://www.fevad.com>

- En France,
- 2013 : Les ventes sur internet franchissent la barre des **50 milliards d'euros**
- 2016 : le e-commerce a atteint **72 milliards d'euros**
- 2017 : Le marché *devrait atteindre* **80 milliards d'euros** en 2017, porté par
 - l'élargissement de la clientèle
 - la hausse de la fréquence d'achat
 - développement rapide des ventes sur mobile
 - adoption massive des réseaux sociaux

Chiffres 2016

<http://www.fevad.com>

- En France,
- En 2016, **72 milliards d'euros**
 - Hausse de **14,6%** sur un an
 - Plus d'un milliard de transactions en ligne
 - 33 transactions par seconde.
- Très bonnes ventes de fin d'année : aux mois de novembre et décembre, progression (produits et services) de **15%** par rapport à Noël 2015

<http://www.fevad.com/bilan-2016-e-commerce-france-cap-70-milliards-a-ete-franchi/>

LES RÉSEAUX SOCIAUX S'IMMISCENT DANS LES STRATÉGIES RELATION CLIENT

Source : Etude CCA International / Fevad / CCM Benchmark – Novembre 2011

89 %

des entreprises interrogées
déclarent avoir déjà mis
en place des actions sur les
réseaux sociaux.

Elles devraient
être plus de
95 % en 2012



Le e-commerce et les réseaux sociaux

61 % des internautes ont contribué
à des avis/notes, recommandé ou partagé sur
des produits/services qu'ils ont achetés
(+ 5 pts vs.2011)

16 % des membres de réseaux sociaux sont
inscrits à une « page fan »
d'enseigne/marque sur Facebook

Source : Baromètre Fevad
Médiamétrie//NetRatings - juin 2012

e-Commerce & réseaux sociaux

Chiffres 2016



Pouvez-vous indiquer ce que l'utilisation des réseaux sociaux (Facebook, Twitter...) vous permet dans votre relation avec les enseignes marchandes ?

Base : répondants ayant déclaré se rendre sur les réseaux sociaux (n=820) – Plusieurs réponses possibles

<http://www.fevad.com/enquete-fevadcsa-perspectives-dachats-internet-2017/>

e-Commerce : générateur d'emplois

- 17% des entreprises qui vendent sur Internet ont embauché au moins un salarié en 2016
 - 4.4% des entreprises dans le commerce traditionnel (Source INSEE).
 - Sur (environ 200 000 selon la FEVAD) des sites e-Commerce recensés en France, 34 000 emplois créés en 2016.
- Intentions d'embauche en 2017 :
 - 26% des e-marchands souhaitent embaucher au moins une personne
 - 52 000 emplois à créer en 2017, soit plus de 30% des créations d'emplois marchands en France en 2017 selon l'INSEE.

e-Commerce : accélérateur du business à l'international

- Facilitateur du développement des entreprises à l'international
- 55% des e-Commerçants exportent déjà leurs produits
- 12% de la totalité des entreprises françaises

Direction Générale des Entreprises (DGE).

<http://www.fevad.com/e-commerce-vecteur-de-croissance-entreprises-francaises-2016/>

eCommerce

eCommerce

- Catalogue électronique en ligne
- Moteur de recherche
- Système de panier
- Système de paiement sécurisé
- Système de suivi de commandes
- Système pour organiser l'offre en ligne : ajouter, modifier, supprimer des références et d'ajuster les prix
- Transport
- Gestion de la relation-client
- Animations commerciales, publicités

Catalogue

- Bases de données
 - Ensemble des produits disponibles
- Pas de limite de place pour le contenu
 - Avant, catalogue-papier, une page A4 pour plusieurs produits
 - Possibilité de présenter l'information en « cascade »
 - Fiche technique complète
 - Commentaires d'autres consommateurs

Catalogue

- Présentation utilisant différents médias : images 3D, films
- Prix mis à jour en temps réel
 - Adaptation prix des concurrents
 - Promotions

Gestion des commandes

- Stock et disponibilité
 - En stock, envoi express possible
 - En stock
 - Disponible chez le fournisseur
 - Disponible sous X jours
 - ...
- Suivi en ligne :
 - Etat

Transport

- Différents partenaires
 - Poste
 - Privés
 - Relais
- Frais de port
 - Calculés directement en fonction achat et partenaire
 - Différentes politiques jusqu'au port gratuit

Gestion de la relation-client

- Gestion des réclamations par mail
- Newsletters
- Après-vente
- Animations Commerciales & publicités en ligne

Nouveaux potentiels

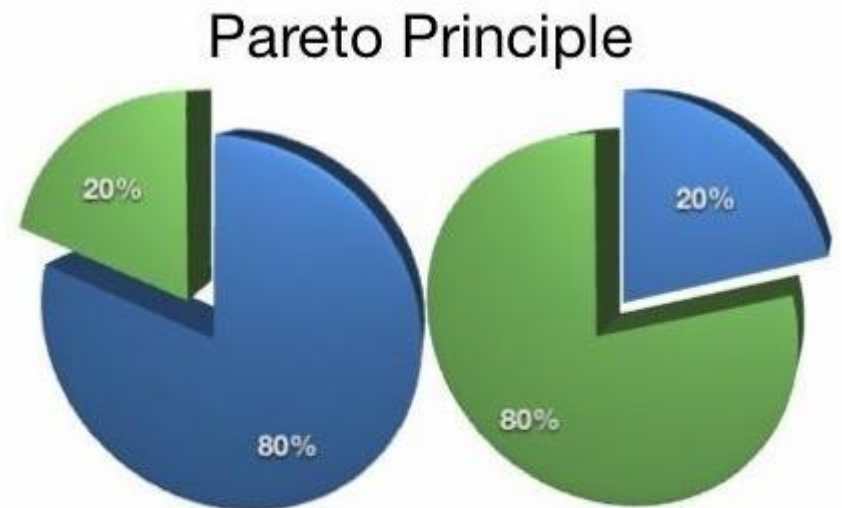
Avant, loi de Pareto 80 / 20

20% des articles génèrent 80% du CA

Limitation du nombre d'articles

Prévision des ventes

Sélection



20% of the input (time, resources, effort)
accounts for 80% of the output (results, rewards)

Nouveaux potentiels

Hypertrophie des produits disponibles

Monde entier

Satisfaction des niches

Vente directe

C2C : « le particulier devient concurrent du commerçant »

**eCommerce = e-
business ?**

eCommerce, vente en ligne et ...

- **Vente à distance** : toute technique qui permet au consommateur, en dehors des lieux habituels de réception de la clientèle, de commander un **produit** ou de demander la réalisation d'un **service**.
- Médias de VAD : Internet, téléphone, vidéotransmission, voie postale et distribution de documents imprimés tels que les catalogues de vente par correspondance (ou VPC).

aussi ...

- La réalisation de devis en ligne
- Le conseil aux utilisateurs

e-business

- Notion très vaste
- **Utilisation de moyens électroniques** (particulièrement des techniques de l'information et de la communication) **pour réaliser des affaires.**

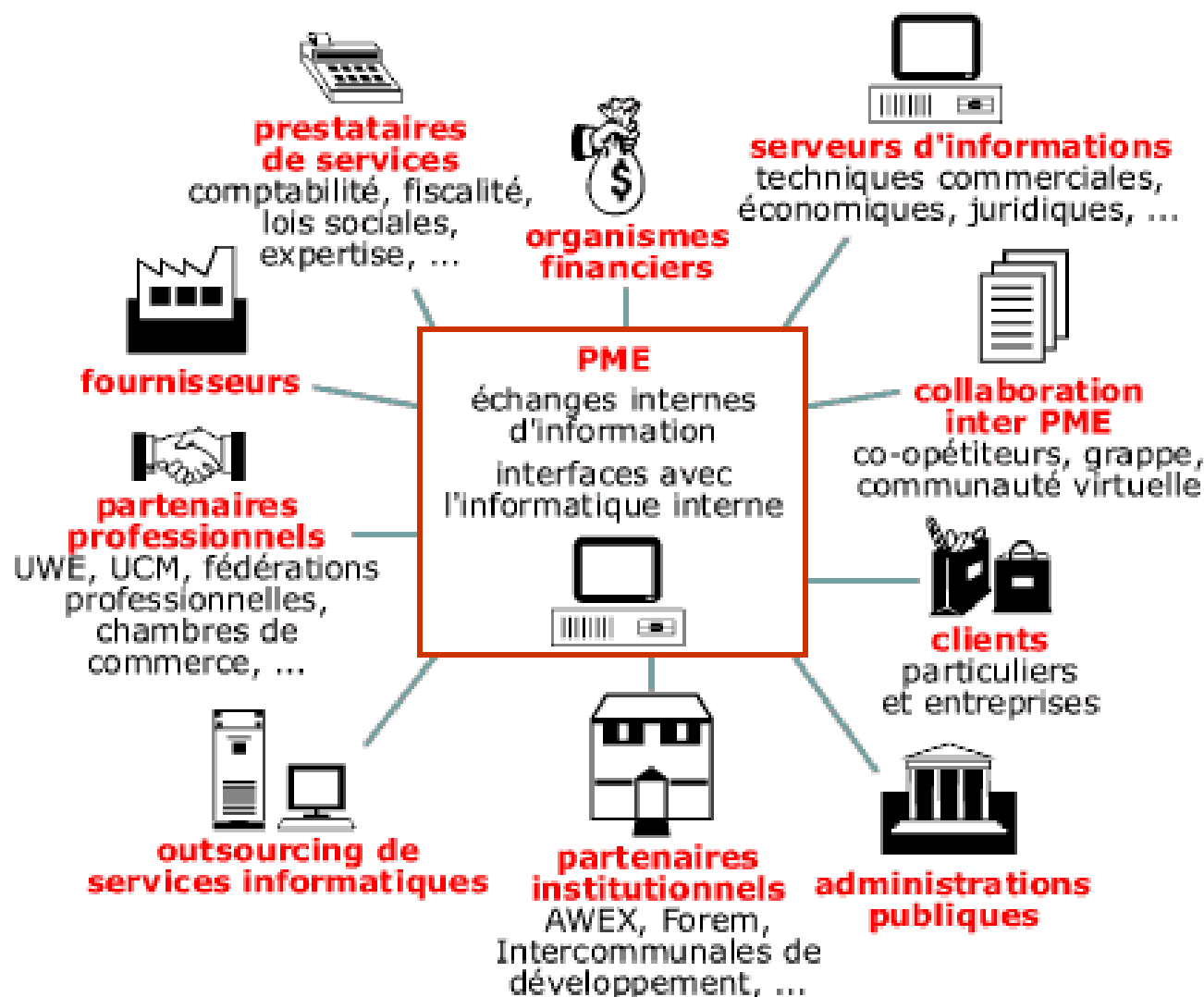
e-business

- Englobe **toutes les utilisations possibles des TIC** dans les activités et processus suivants :
 - Gestion des achats électroniques (*e-procurement*)
 - Gestion de la chaîne d'approvisionnements (*supply chain*)
 - Relations de l'entreprise avec ses clients
 - Relations de l'entreprise avec ses différents partenaires (fournisseurs, administrations, etc.)
 - Développement de nouvelles opportunités d'affaires

e-business

- Eventuellement, en +,
 - Amélioration de la circulation de l'information en interne
 - Contrôle de différents processus de l'entreprise tels que :
 - Production
 - Stocks
 - Ressources humaines

Les communications d'information des PME



<http://www.awt.be/web/ebu/index.aspx?page=ebu,fr, fic,010,002>

Le e-commerce représente donc un cas particulier de l'e-business.

- **e-commerce** : utilisation de moyens électroniques pour tout ou partie des relations commerciales entre une entreprise et les particuliers
= **B2C**: Business to Consumer
- **e-business** : utilisation des TIC dans l'E. Objectif ?

Objectif e-business

- Tirer des avantages compétitifs en améliorant les flux d'informations entre l'entreprise et ses partenaires et en faisant émerger les informations les plus pertinentes.

En combinant business et TIC

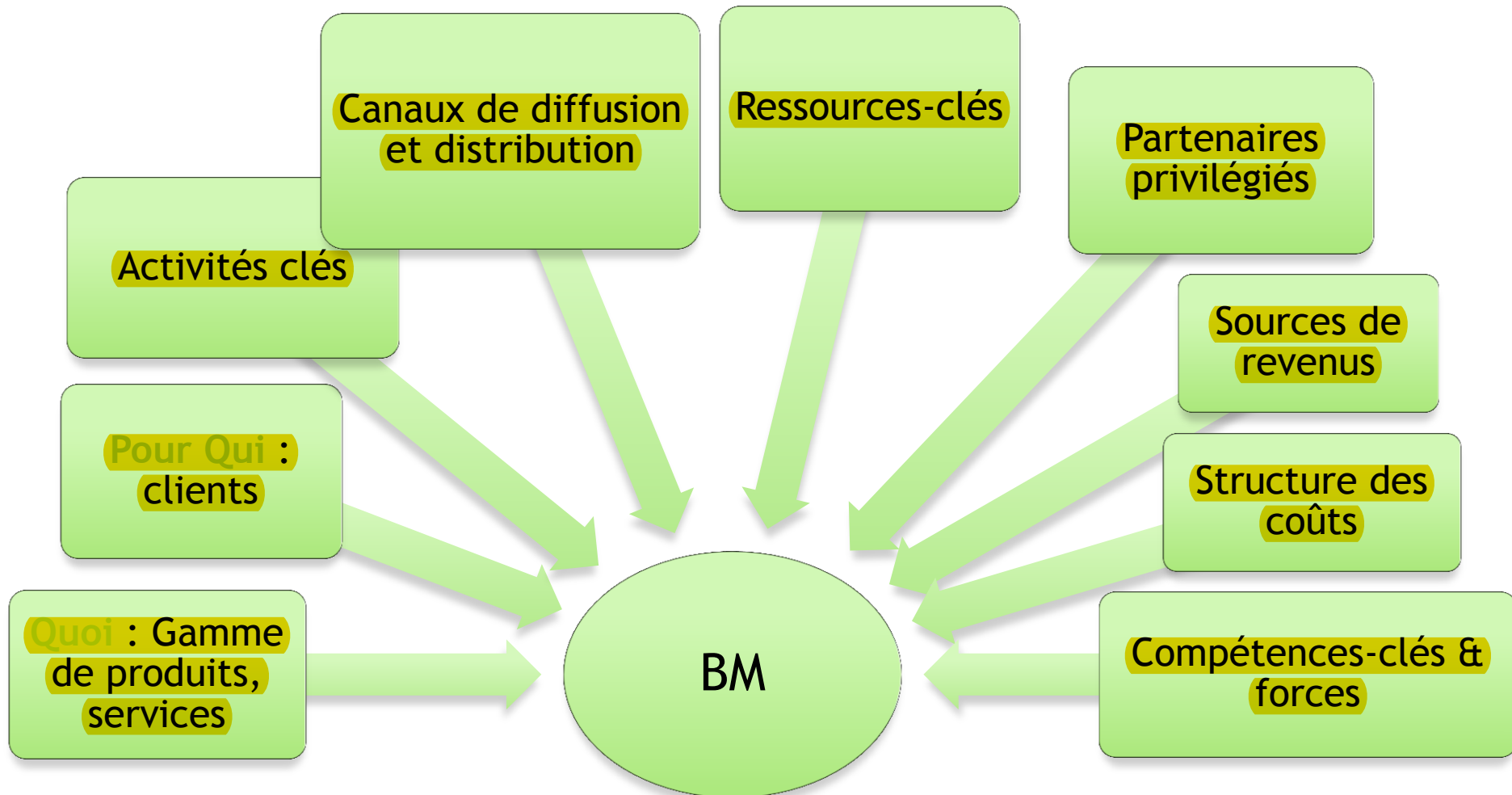
- En outre, l'e-business permet de créer de nouveaux services et d'ouvrir de nouveaux marchés.

**e-business = business
model ?**

Business Model

- **Modèle économique**
- Manière dont l'entreprise va gagner de l'argent et être rentable
- Façon dont l'entreprise va commercialiser ses services et générer des bénéfices : activités de l'entreprise et évolution prévue

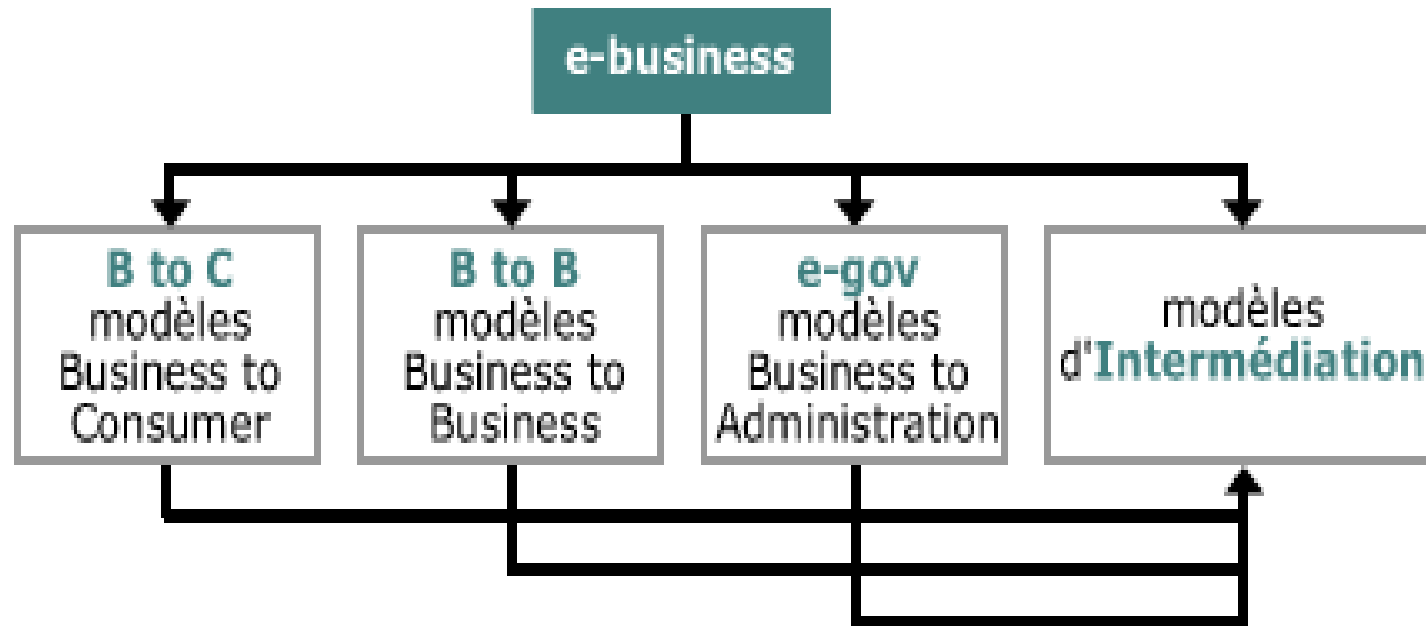
BM



Les modèles d'e-business

- **B2C** : activités ayant le consommateur final comme client
- **B2B** : activités concernant les relations entre des entreprises
- **B2G** : e-gouvernement : activités ayant l'administration comme client
- **Intermédiation : C2C** : activités permettant de mettre en contact des particuliers pour acheter et vendre via des systèmes de paiement en ligne.

e-BM



Intermédiation ?

Dans un premier temps, les stratégies e-business ont favorisé la **désintermédiation** :

- Court-circuiter les distributeurs
- Retrouver le contact direct avec les clients
- Récupérer la marge de distribution !

Intermédiation

- Stratégie d'intermédiation : orientation délibérée de l'activité d'une E. vers la **gestion des relations entre deux acteurs économiques** dans une chaîne d'offre.
 - **Pure player** (ne propose aucun magasin)
 - **Place de marchés**
 - **Comparateurs**
 - ...

Questions ?

- [ORGACHap2-QuestionsExam.pptx](#)