

## Séance 09 :

→ Processus de e-commerce et business plan

---

INF27507 – Technologies du commerce électronique

Prof. Yacine YADDADEN, Ph. D.

# Plan

1. Introduction et Définitions
2. Processus de création de e-commerce
3. Business plan
4. Questions et discussion

# Introduction

- **Contexte**

- *De plus en plus* de personnes lances des *business en ligne* : vente, service, ...
- Les *moyens technologiques* facilitent ces initiatives.

- **Problématique**

- Beaucoup de ces business en ligne lancés hâtivement *finissent aux oubliettes*,
- Manque de *structure*, d'*organisation*, de *planification*, ...

- **Solution**

- Avoir une vue d'ensemble sur le *processus de création de e-commerce* est important,
- Mettre en place un *business plan* afin d'analyser, planifier, se projeter, ...

# Définitions

- **Processus de e-commerce** : *« c'est l'ensemble des étapes séquentielles qu'une personne désirant lancer sa business ou boutique en ligne doit suivre afin de réaliser cet objectif. Chacune des différentes étapes est liée et traite d'un aspect en particulier. »*,
- **Business plan** : *« ou plan d'affaires se présente sous forme d'un document écrit permettant au créateur d'entreprise (ou site de e-commerce) de construire son projet dans le temps et de faire partager sa vision à ses associés dans le but de le faire adhérer et participer. Ensuite, le document sera proposé à certains partenaires (investisseurs, banquiers, fournisseurs, premier gros client) dans le but de les intéresser au projet. »*.



# Processus de e-commerce

Les étapes à suivre pour la création d'un business en ligne sont :

- ✓ Définissez votre offre
- ✓ Trouvez un nom de domaine
- ✓ Choix de solution e-commerce
- ✓ Mettez en valeur vos produits
- ✓ Facilitez le processus d'achat
- ✓ Modes de paiement et livraison
- ✓ Mettre le site en ligne
- ✓ Suivre SEO et Analytics

# Processus de e-commerce

Les étapes à suivre pour la création d'un business en ligne sont :

✓ **Définissez votre offre**

✓ Trouvez un nom de domaine

✓ Choix de solution e-commerce

✓ Mettez en valeur vos produits

✓ Facilitez le processus d'achat

✓ Modes de paiement et livraison

✓ Mettre le site en ligne

✓ Suivre SEO et Analytics

→ *Définir le type de business à lancer,*

→ *Vente de produit ou fournir un service,*

→ *Quel est le secteur et domaine ciblé,*

→ *Dans le cas d'un service, les types d'offre :*

- *Gratuite,*
- *Basique,*
- *Professionnelle,*
- *...*

# Processus de e-commerce

Les étapes à suivre pour la création d'un business en ligne sont :

- ✓ Définissez votre offre
  - *Il est important, car lié à votre identité sur le Web,*
  - *Facile à retenir et original,*
  - *Il faut vérifier la disponibilité chez les hébergeurs,*
  - *S'assurer de renouveler régulièrement,*
  - *Exemples : **Google.com**, **Amazon.com**, ...*
  - *Réserver : **.ca**, **.com**, ...*
- ✓ **Trouvez un nom de domaine**
- ✓ Choix de solution e-commerce
- ✓ Mettez en valeur vos produits
- ✓ Facilitez le processus d'achat
- ✓ Modes de paiement et livraison
- ✓ Mettre le site en ligne
- ✓ Suivre SEO et Analytics

# Processus de e-commerce

Les étapes à suivre pour la création d'un business en ligne sont :

- ✓ Définissez votre offre
- ✓ Trouvez un nom de domaine
- ✓ **Choix de solution e-commerce**
- ✓ Mettez en valeur vos produits
- ✓ Facilitez le processus d'achat
- ✓ Modes de paiement et livraison
- ✓ Mettre le site en ligne
- ✓ Suivre SEO et Analytics

→ *C'est la partie technique et concrète,*

→ *Il y deux façons d'aborder ça :*

- *Plateforme from Scratch avec total contrôle, mais long,*
- *Plateforme prête à travers l'utilisation de **CMS**.*

→ *Des modes d'hébergement différents,*

→ *Il est possible de faire appel aux services d'un prestataire.*



# Processus de e-commerce

Les étapes à suivre pour la création d'un business en ligne sont :

- ✓ Définissez votre offre
  - ✓ Trouvez un nom de domaine
  - ✓ Choix de solution e-commerce
  - ✓ **Mettez en valeur vos produits**
  - ✓ Facilitez le processus d'achat
  - ✓ Modes de paiement et livraison
  - ✓ Mettre le site en ligne
  - ✓ Suivre SEO et Analytics
- *Ajout des services mise à disposition,*
  - *Ajout de descriptions,*
  - *Avoir une bonne organisation par catégories,*
  - *Avoir un moteur de recherche,*
  - *Avoir une vitrine pour la mise en valeur (promotions),*
  - ...

# Processus de e-commerce

Les étapes à suivre pour la création d'un business en ligne sont :

- ✓ Définissez votre offre
- ✓ Trouvez un nom de domaine
- ✓ Choix de solution e-commerce
- ✓ Mettez en valeur vos produits
- ✓ **Facilitez le processus d'achat**
- ✓ Modes de paiement et livraison
- ✓ Mettre le site en ligne
- ✓ Suivre SEO et Analytics

- *Cette partie est lié à l'**UX Design**,*
- *Montrer au client les différentes étapes,*
- *Accessibilité et rapidité,*
- *Plusieurs options de choix possibles,*
- *Conforme aux normes d'achat en ligne.*

# Processus de e-commerce

Les étapes à suivre pour la création d'un business en ligne sont :

- ✓ Définissez votre offre
  - ✓ Trouvez un nom de domaine
  - ✓ Choix de solution e-commerce
  - ✓ Mettez en valeur vos produits
  - ✓ Facilitez le processus d'achat
  - ✓ **Modes de paiement et livraison**
  - ✓ Mettre le site en ligne
  - ✓ Suivre SEO et Analytics
- *Avoir plusieurs moyens de paiement,*
  - *S'assurer de la sécurité des paiements (**SSL**),*
  - *Faire appel à une passerelle de paiement,*
  - *Avoir plusieurs possibilité de livraison*
    - *Lent (moins cher),*
    - *Rapide (plus cher).*

# Processus de e-commerce

Les étapes à suivre pour la création d'un business en ligne sont :

- ✓ Définissez votre offre
- ✓ Trouvez un nom de domaine
- ✓ Choix de solution e-commerce
- ✓ Mettez en valeur vos produits
- ✓ Facilitez le processus d'achat
- ✓ Modes de paiement et livraison
- ✓ **Mettre le site en ligne**
- ✓ Suivre SEO et Analytics

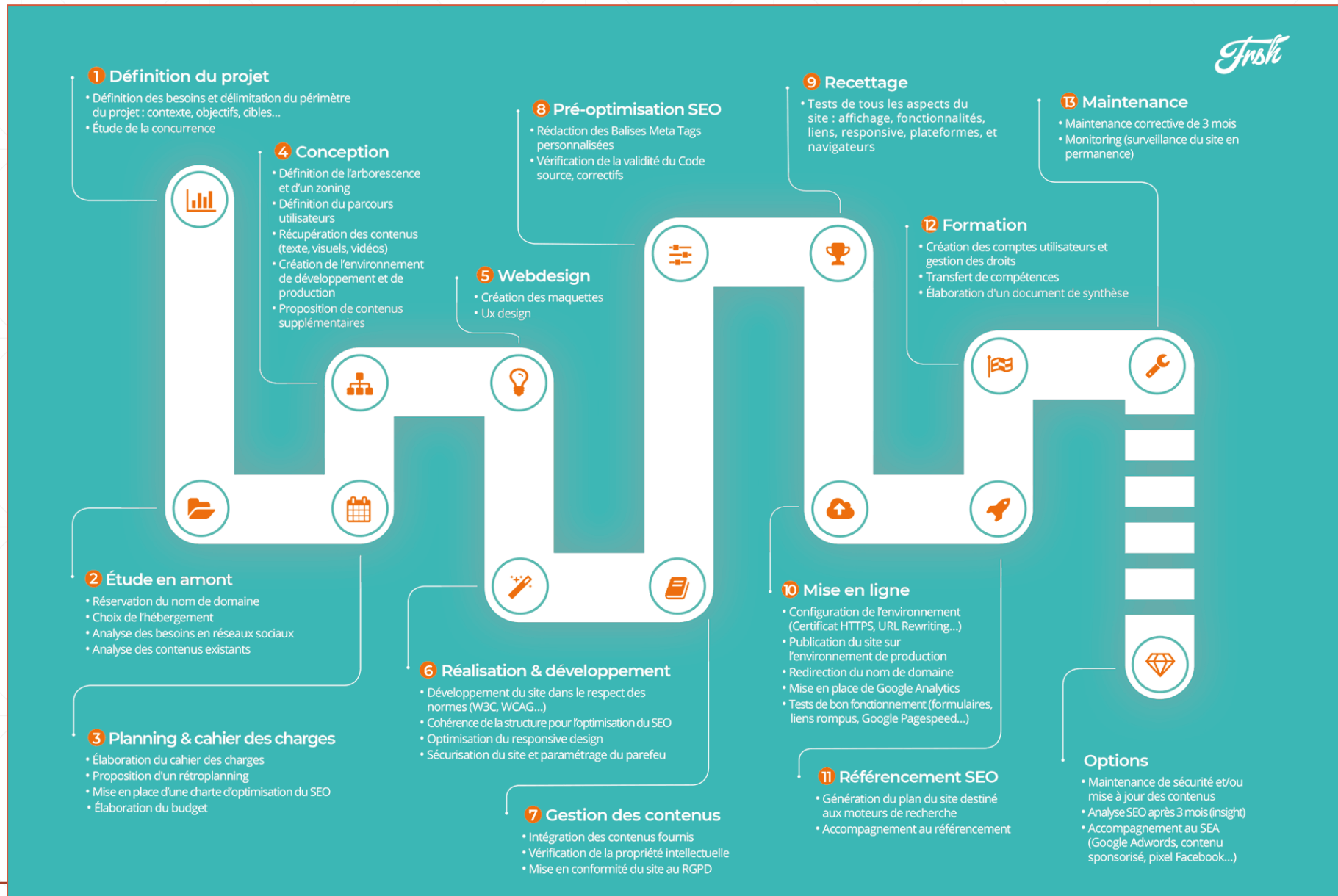
- *Choix d'un bon hébergeur avec une réputation,*
- *S'assurer de la bonne qualité du service,*
- *Centraliser le tout (avec nom de domaine),*
- *Assurer une redondance en cas de panne,*
- *Avoir une bonne interface de suivi et de configuration :*
  - *Exemples : cPanel, Plesk, ...*

# Processus de e-commerce

Les étapes à suivre pour la création d'un business en ligne sont :

- ✓ Définissez votre offre
  - ✓ Trouvez un nom de domaine
  - ✓ Choix de solution e-commerce
  - ✓ Mettez en valeur vos produits
  - ✓ Facilitez le processus d'achat
  - ✓ Modes de paiement et livraison
  - ✓ Mettre le site en ligne
  - ✓ **Suivre SEO et Analytics**
- *Suivre et surveiller la visibilité du site sur les moteurs de recherche,*
  - *Suivre le trafic généré par le site de e-commerce,*
  - *Faire appel à des service tiers pour améliorer la visibilité et le référencement,*
  - ...





# Business plan

Afin de rédiger un plan d'affaire efficace, il faut s'assurer des points suivants :

- ✓ Sommaire exécutif
- ✓ Description de l'entreprise
- ✓ Analyse de l'environnement
- ✓ Produits et services
- ✓ Plan marketing
- ✓ Plan opérationnel
- ✓ Projections financières
- ✓ Demande de financement

# Business plan

Afin de rédiger un plan d'affaire efficace, il faut s'assurer des points suivants :

☑ **Sommaire exécutif**

☑ Description de l'entreprise

☑ Analyse de l'environnement

☑ Produits et services

☑ Plan marketing

☑ Plan opérationnel

☑ Projections financières

☑ Demande de financement

→ *C'est un court et résumé du plan d'affaire,*

→ *Il représente une synthèse ou une brève description,*

→ *Il inclut les points suivants :*

- *Présentation de l'idée,*
- *Qui est derrière l'idée,*
- *Quelques informations de base.*

# Business plan

Afin de rédiger un plan d'affaire efficace, il faut s'assurer des points suivants :

- ✓ Sommaire exécutif
- ✓ **Description de l'entreprise**
- ✓ Analyse de l'environnement
- ✓ Produits et services
- ✓ Plan marketing
- ✓ Plan opérationnel
- ✓ Projections financières
- ✓ Demande de financement

→ *Elle permet de mettre en avant les avantages compétitifs de la boutique en ligne,*

→ *Elle inclut la définition des points suivants :*

- *Mission (quoi, qui, ...),*
- *Vision (objectifs ambitieux, mais réalistes),*
- *Valeurs (principes éthiques).*

→ *Il est également intéressant d'utiliser l'analyse **FFOM** ou **SWOT** (Forces/Strengths, Faiblesses/Weaknesses, Opportunités/Opportunities, Menaces/Threats).*

# Business plan

Afin de rédiger un plan d'affaire efficace, il faut s'assurer des points suivants :

- ✓ Sommaire exécutif
- ✓ Description de l'entreprise
- ✓ **Analyse de l'environnement**
- ✓ Produits et services
- ✓ Plan marketing
- ✓ Plan opérationnel
- ✓ Projections financières
- ✓ Demande de financement

→ *Cette partie concernera trois aspects :*

- **Concurrence**
  - Étudier ce que propose et comment procède les différents concurrent et leur positionnement.
- **Législation**
  - Approfondir les aspects légaux et juridique du marché.
- **Technologie**
  - Lister les outils technologiques nécessaires,
  - Évaluer la nécessité d'investissement, de niveau de connaissance et d'appel à un prestataire.



# Business plan

Afin de rédiger un plan d'affaire efficace, il faut s'assurer des points suivants :

- ✓ Sommaire exécutif
- ✓ Description de l'entreprise
- ✓ Analyse de l'environnement
- ✓ **Produits et services**
- ✓ Plan marketing
- ✓ Plan opérationnel
- ✓ Projections financières
- ✓ Demande de financement

- *Quelle est la valeur ajoutée du produit ou service ?*
- *Quel est le public cible ?*
- *Quel genre de problème essaye-t-on de résoudre ?*
- *Pourquoi le client paiera-t-il pour le produit ?*
- *La stratégie de **pricing**,*
- *Les prix et marges de bénéfice.*

# Business plan

Afin de rédiger un plan d'affaire efficace, il faut s'assurer des points suivants :

- ✓ Sommaire exécutif
- ✓ Description de l'entreprise
- ✓ Analyse de l'environnement
- ✓ Produits et services
- ✓ **Plan marketing**
- ✓ Plan opérationnel
- ✓ Projections financières
- ✓ Demande de financement

- *La stratégie de promotion pour attirer les clients,*
- *Comment obtenir de la visibilité en ligne,*
- *Faire appel aux techniques de e-marketing,*
- *Utiliser différents canaux :*
  - *Réseaux sociaux,*
  - *Trafic payant : Facebook Ads, Adwords, ...*
  - *SEO,*
  - *E-mail marketing,*
  - *...*

# Business plan

Afin de rédiger un plan d'affaire efficace, il faut s'assurer des points suivants :

- ✓ Sommaire exécutif
- ✓ Description de l'entreprise
- ✓ Analyse de l'environnement
- ✓ Produits et services
- ✓ Plan marketing
- ✓ **Plan opérationnel**
- ✓ Projections financières
- ✓ Demande de financement

- *Il représente le quotidien de l'entrepreneur en termes de tâches (horaire, localisation, ...),*
- *Comment les tâches sont réparties ou la routine,*
- *Parmi les tâches à effectuer :*
  - *Gérer le stock,*
  - *Négocier avec les fournisseurs,*
  - *Offrir un service au client,*
  - *Gérer les retour,*
  - *...*

# Business plan

Afin de rédiger un plan d'affaire efficace, il faut s'assurer des points suivants :

- ☑ Sommaire exécutif
- ☑ Description de l'entreprise
- ☑ Analyse de l'environnement
- ☑ Produits et services
- ☑ Plan marketing
- ☑ Plan opérationnel
- ☑ **Projections financières**
- ☑ Demande de financement

- *Comment le e-commerce va évoluer sur 1, 3, 5 ans ?*
- *Définir une ligne directrice des objectifs,*
- *Fixer la marge de bénéfice,*
- *Estimer les futurs bénéfices,*

# Business plan

Afin de rédiger un plan d'affaire efficace, il faut s'assurer des points suivants :

- ✓ Sommaire exécutif
- ✓ Description de l'entreprise
- ✓ Analyse de l'environnement
- ✓ Produits et services
- ✓ Plan marketing
- ✓ Plan opérationnel
- ✓ Projections financières
- ✓ **Demande de financement**

- *Définir le montant du financement,*
- *Décrire en détail ce qui sera fait avec le montant obtenu,*
- *Définir l'opportunité d'investissement,*
- *Et également, les risques qu'elle comporte.*



# Questions & Discussion

---

# Bibliographie

1. Eben, B. (2015). *E-commerce : Tout savoir avant de créer une boutique en ligne !*. Eyrolles.
2. Sites Web :
  - <https://www.oasis-commerce.com/blog/10-etapes-dune-creation-de-site-e-commerce/>
  - <https://www.payplug.com/fr/blog/fr/9-etapes-creation-site-e-commerce>
3. Léger-Jarniou, C., & Kalousis, G. (2014). *Construire son business plan: les clés du BP professionnel*. Dunod.
4. Site Web : <https://www.doofinder.com/fr/blog/tutoriel-plan-daffaires>