

ALBERTA centreducyberfutur



Questions spécialisées en matière de commerce

Questions spécialisées en matière de
commerce électronique

1

Livraison et exécution des commandes

3

Gestion de la clientèle et des commandes

2

Une initiative de :


LIAISON ENTREPRISE
Le service d'information sur l'entrepreneuriat en Alberta

Financée par :



Diversification de l'économie
de l'Ouest Canada

Western Economic
Diversification Canada

Canada

Questions spécialisées en matière de commerce électronique

Votre site web se doit d'être attrayant, facile à utiliser et fonctionnel. Cela permet aux clients de tirer le meilleur parti possible de votre site et les encourage à acheter vos produits et vos services. Élaborer un site axé sur les clients est déjà assez difficile sans en plus avoir à penser aux questions spécialisées du fonctionnement d'un site web de commerce électronique.

Les aspects frontaux de votre site de commerce électronique sont essentiels à la vente et, par conséquent, c'est avec soin qu'il faut les planifier et les concevoir. Habituellement, c'est avec encore plus de soin et de travail ardu qu'on doit aborder la planification et la conception des éléments opérationnels, sans compter tout ce qui doit être fait pour assurer leur fonctionnement au fil du temps.

Intégrer les activités en ligne aux autres activités quotidiennes est essentiel à un fonctionnement harmonieux.

Intégrer les ventes sur Internet au reste de vos opérations commerciales peut permettre à votre entreprise de fonctionner plus efficacement et d'éviter certains problèmes qui peuvent découler de la vente de produits en ligne. Par exemple, si vos systèmes d'inventaire pour vos ventes en ligne et vos ventes en magasin ne sont pas reliés, vous pourriez avoir des problèmes si vous vendez un produit en ligne et découvrez ensuite qu'il n'en reste aucun en inventaire. Si vous avez assuré votre client que le produit lui serait livré à une certaine date, vous n'êtes plus en mesure de respecter ce délai. Voilà maintenant que vos clients sont insatisfaits, soit une situation dont votre entreprise pourrait certainement se passer. Si vous souhaitez que le commerce électronique joue un rôle important dans votre entreprise, il est essentiel d'intégrer les opérations en ligne aux autres opérations pour en assurer le fonctionnement harmonieux.

L'élément le plus important des activités « en coulisse » est un commerce électronique bien élaboré :

Gestion de l'inventaire et des ressources : Sachez ce que vous avez à offrir; veillez à posséder les produits quand vous en avez besoin; composez avec les facteurs d'offre et de demande.

Gestion de la clientèle et des commandes : Soignez la relation avec la clientèle; offrez une réponse rapide aux demandes

Suivi de la livraison et des paiements : Faites en sorte que les produits ou les services soient livrés à temps et au bon endroit; veillez à ce que les montants dus soient versés rapidement.

Surveillance : Veillez au rendement du site commercial; gardez l'œil sur les tendances des activités liées aux commandes et aux transactions, au traitement des commandes et aux coûts des activités de dotation.

La gestion des ressources est presque la même dans le commerce électronique que dans le commerce traditionnel. Vos ressources de commerce électronique peuvent comprendre :

Inventaire physique : Par exemple des livres, du matériel médical ou de la viande traitée. Vous possédez peut-être déjà un système électronique de gestion des stocks, ou vous faites tout à la main. Quoi qu'il en soit, il est souvent nécessaire de doter votre site web d'une base de données d'inventaire reliée à celle de votre bureau administratif.

Ressources humaines et de service : Vous devez pouvoir planifier vos ressources humaines afin d'affecter un nombre approprié d'heures-personnes à chaque projet. Ce processus peut être automatisé ou assumé par des personnes. Il vous faudra communiquer un délai de livraison à vos clients.

Soyez sélectif : Évitez de tout afficher en ligne. Limitez votre inventaire en ligne aux produits qui attireront le plus l'attention des visiteurs ou sur lesquels vous faites le plus grand profit. Vous pourrez ainsi vous assurer que l'inventaire que vous détenez est suffisant pour satisfaire les besoins de la clientèle.

Gestion de la clientèle et des commandes

Que vous possédiez un système sur papier ou automatisé, vous devez rassembler de l'information exhaustive sur les clients et les commandes.

Que vous possédiez un système sur papier ou automatisé, vous devez rassembler de l'information exhaustive sur les clients et les commandes. Cette information est très importante pour vos activités de commerce électronique et il est donc essentiel que vous la teniez à jour.

De nombreux progiciels peuvent vous aider à cet égard; tout système est satisfaisant s'il vous permet d'accéder aux renseignements suivants :

Des détails sur le client – le nom, les numéros de téléphone des personnes-ressources, l'adresse postale, le nom de l'entreprise, etc.;

L'historique des commandes;

Des détails sur les différentes commandes et leur situation;

Des détails financiers, l'état du compte, etc.

Vous aurez besoin de tous ces renseignements avant de livrer quoi que ce soit de manière appropriée.

Livraison et exécution des commandes

Selon la taille et la nature de votre commerce électronique, la livraison peut être une grande ou une petite part du travail à effectuer. Quel que soit le cas, vous devez vous en occuper. Si les produits ne sont pas livrés à temps (ou pas du tout), vous risquez fort de ne plus jamais revoir ce client.

Se faire payer est tout aussi important. Sur Internet, surveillez les méthodes de paiement coûteuses (les chèques tirées sur des banques étrangères peuvent entraîner des complications). Tenez-vous en à des méthodes simples, comme le paiement en ligne par carte de crédit.

Principaux résultats de la recherche

- Seulement 26 p. 100 des entreprises classent l'intégration d'Internet comme une de leurs trois grandes priorités.
- Près de 50 p. 100 des entreprises ne possèdent actuellement aucune stratégie clairement définie pour l'intégration à Internet.

Le *Local Commerce Monitor*, une étude en cours sur 600 petites entreprises, indique que ces dernières intègrent les technologies d'Internet et de commerce électronique à leur fonctionnement traditionnel afin de rationaliser les interactions avec la clientèle. Bien que les petites entreprises aient surtout axé leurs efforts sur le commerce électronique en ce qui a trait à l'utilisation d'Internet, l'étude indique qu'elles démontrent un certain intérêt pour son utilisation en vue d'augmenter l'efficacité de leur exploitation.

Contactez-nous

Le Centre du cyberfutur de l'Alberta, une initiative de *Liaison Entreprise*, est votre premier point de contact en Alberta pour tout renseignement concernant le cybercommerce. Nous offrons des conseils et des renseignements gratuits, impartiaux et faciles à comprendre sur le cybercommerce pour les petites et moyennes entreprises. Notre but est d'aider les entrepreneurs à prendre des décisions éclairées en vue de leur adaptation aux changements technologiques. Si vous avez des questions, une simple visite, un appel téléphonique ou un simple clic de la souris vous permettront d'y trouver réponse.

Le Centre du cyberfutur de Liaison Entreprise

Ligne d'information sur les affaires : 1 800 272-9675

Edmonton : 10237, 104e Rue N.-O., bureau 100, Edmonton (Alberta) T5J 1B1

Tél. : 780 422-7722 Téléc. : 780 422-0055

Calgary : 639, 5e Avenue S.-O., bureau 250, Calgary (Alberta) T2P 0M9

Tél. : 403 221-7800 Téléc. : 403 221-7817

Courriel : info@cyberfutur.ca **Site Web** : www.cyberfutur.ca/alberta

Clause d'exonération de responsabilité :

L'information présentée dans ce document est mise à votre disposition à titre informatif uniquement. Bien que nous la considérons comme exacte, nous la proposons « telle quelle », sans offrir aucune garantie d'aucune sorte. **Liaison Entreprise**, ses employés, ses directeurs et membres, ses agents et ses fournisseurs ne peuvent être tenus responsables des dommages directs ou indirects et de la perte de gains découlant de l'utilisation de l'information contenue dans ce document ou de l'information disponible sur les sites Web de **Liaison Entreprise**.

Ce document peut être utilisé, reproduit, conservé ou diffusé à des fins non commerciales, à condition que les droits d'auteur de **Liaison Entreprise** soient explicitement mentionnés.

L'utilisation, la reproduction, la conservation ou la diffusion de ce document à des fins commerciales est interdite sans l'autorisation écrite de **Liaison Entreprise**.