



Élaborer un plan de commerce électronique

Élaborer un plan de commerce électronique

1

Ressources pour les plans d'entreprises en matière de commerce électronique

4

Des composantes essentielles du plan d'affaires de commerce électronique

1

Une initiative de :



Financée par :



Diversification de l'économie
de l'Ouest Canada

Western Economic
Diversification Canada

Canada

Élaborer un plan de commerce électronique

Le processus de planification pour le commerce électronique est semblable à toute autre activité de planification commerciale. Le processus comporte un examen approfondi du concept commercial et l'élaboration d'un plan détaillé pour transformer ce concept en réalité grâce à une analyse de points comme les états financiers, les débouchés du marché, les gammes de produits, la stratégie d'établissement des prix et d'autres variables importantes.

La seule différence importante réside dans le fait qu'un plan de commerce électronique met plus l'accent sur Internet et sur le web en tant que carrefour de commerce, moyen de communication et canal de commerce qu'un plan d'entreprise traditionnel.

Comme d'autres plans d'entreprise, le plan de commerce électronique cible deux auditoires. Selon le New Art Technologies, un groupe nord-américain de consultants sur le commerce électronique, ces auditoires sont la direction et le personnel.

Le processus de planification pour le commerce électronique est semblable à toute autre activité de planification commerciale.

La direction est responsable de l'élaboration du concept qui sous-tend tout rêve de commerce électronique, ainsi que de sa réalisation. Le personnel est le chemin par lequel le plan est exécuté afin d'en matérialiser les résultats.

Bien que la rédaction d'un plan n'en garantisse pas la réussite, un plan de commerce électronique fournit un plan d'attaque essentiel ainsi qu'une carte du chemin à suivre. Il souligne les responsabilités de la direction et du personnel ainsi que les jalons pour atteindre les objectifs de l'entreprise.

Des composantes essentielles du plan d'affaires de commerce électronique

À partir d'un examen des meilleurs plans de commerce électronique au Canada, nous pouvons vous offrir ci-dessous un bref aperçu des principaux éléments que vous devriez inclure dans votre plan. Ces descriptions comprennent également les

questions qui doivent être posées et auxquelles on doit trouver une réponse dans chaque partie.

Description de l'entreprise

Cette partie comprend des renseignements généraux sur votre entreprise. Les questions clés sont, notamment : Comment et pourquoi l'entreprise a-t-elle été créée? Qui sont les membres de votre équipe de direction? Quels produits et services offrez-vous? Quels sont les solutions, les avantages et les caractéristiques que vous offrez?

Buts du site web

Dans cette partie, vous examinez vos objectifs en matière de commerce électronique. Vos objectifs sont-ils d'augmenter les ventes, de diminuer les coûts, d'améliorer les relations publiques, de trouver une liste de bons clients potentiels, de vendre des produits directement à partir du site web ou tout autre objectif?

Analyse de l'auditoire

Cette partie permet d'examiner quel est le public que vous cherchez à atteindre sur Internet. Parmi les questions clés, on compte : Quel est votre marché cible? Où sont situés les clients? Quels sont les meilleurs segments du marché?

Étude de marché

Dans cette partie, vous analysez l'industrie de votre commerce sur Internet. Les questions comprennent : Quelle est l'envergure de votre industrie en dollars et en unités? Votre industrie est-elle en croissance ou en passation de marchés, et dans quelle mesure? Qui en sont les principaux concurrents?

Échéancier de mise en œuvre

Cette partie vous permet d'établir quelles activités relatives au commerce électronique devons être effectuées et à quelles dates. Les questions clés comprennent : Quelles seront les tâches dont chacun des gestionnaires et des membres du personnel seront responsables? Qu'arrivera-t-il si les tâches ne sont pas terminées à temps?

Comment adaptez-vous votre site aux fluctuations du marché et aux nouveaux besoins de votre clientèle?

Évaluation et mesures

Vous vous pencherez sur l'évaluation et la surveillance de votre site web ainsi que de vos activités de commerce électronique. Les principales questions sont, entre autres : Quels logiciels utiliserez-vous pour mesurer l'activité sur votre site? Qui sera responsable de la surveillance de l'activité sur le site? Comment les résultats seront-ils communiqués à la haute direction? Quelles mesures seront prises d'après ces résultats?

Liste de vérification du serveur et du fournisseur de services Internet

Cette partie traite du type de serveur que vous achèterez ou louerez ainsi que ce que vous attendez de votre fournisseur de services Internet. Voici quelques-unes des questions : Quel type de serveur (marque, vitesse, capacité du disque dur, mémoire) devriez-vous utiliser? Quel agencement de prix, de service et de fiabilité attendez-vous de votre fournisseur de services Internet?

Guide de style

Cette partie traite de « l'apparence et du confort d'utilisation » de votre site web. Les questions comprennent : Quel sera votre nom de domaine? Quels graphiques et quelles photos utiliserez-vous? Quelles polices de caractères utiliserez-vous? À quels mécanismes ferez-vous appel pour obtenir des commandes ou susciter une réponse des clients?

Plan d'évolution du site

Dans cette partie, vous décrivez l'évolution de votre site au fil du temps. Les questions clés comprennent : Quels changements et améliorations seront effectués sur votre site dans les prochains trois mois, six mois et douze mois? Comment adaptez-vous votre site aux fluctuations du marché et aux nouveaux besoins de votre clientèle?

Logistique

Cette partie vous permet d'examiner comment les produits et les services que vous vendrez dans le cadre du commerce électronique seront acheminés aux clients du Canada, de l'Amérique du Nord ou d'ailleurs. Les principales questions incluent :

Comment vos frais de transport seront-ils comptabilisés dans vos prix? Quels critères de tarification, d'étiquetage, d'inspection, de dédouanement ou réglementaires devrez-vous respecter pour transporter vos produits vers l'étranger? Comment traiterez-vous le retour ou l'échange des produits?

Traduction et localisation

Cette partie touche vos plans pour traduire des parties de votre site, ou tout votre site, afin de cibler des clients étrangers. Les principales questions comprennent : Dans quelles langues traduirez-vous votre site? Comment adapterez-vous votre site aux cultures et aux goûts d'autres pays?

Finances

Dans cette partie, vous examinerez les ressources financières dont vous aurez besoin pour entretenir et faire croître votre commerce électronique. Voici quelques-unes des principales questions : Quels fonds devrez-vous investir dans votre exploitation du commerce électronique, surtout dans la phase de lancement? Comment rembourserez-vous votre dette et combien de temps vous faudra-t-il pour la rembourser?

Ressources pour les plans d'entreprises en matière de commerce électronique

- **Plans d'entreprise**
www.bplans.com/dp
- **Élaboration d'un plan d'entreprise pour le commerce électronique**
www.newarttech.com/eBusiness.htm

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**.