

ALBERTA centreducyberfutur



Vos partenaires en cybercommerce

Qu'est-ce que le cybercommerce ?	2	Votre entreprise de services informatiques	8
Vous aurez besoin de partenaires	3	Votre entreprise de services professionnels	9
Votre fournisseur de service Internet	4	Vous devez choisir les meilleurs partenaires possibles	10
L'hébergeur du site Web	5	Travail efficace avec les partenaires	11
Votre équipe de développement du site Web	6	Pas suivants : caractéristiques évoluées	12
Vos fournisseurs de services applicatifs	7	Ressources	14

Une initiative de :



Financée par :



Diversification de l'économie
de l'Ouest Canada

Western Economic
Diversification Canada

Canada

Le travail en affaires qu'on fait sur Internet s'appelle le cybercommerce ou les affaires électroniques.

Qu'est-ce que le cybercommerce ?

Vous savez que le terme « cybercommerce » se réfère à des affaires sur Internet--ce qui veut dire tout simplement qu'on travaille en ligne pour faire du commerce: acheter, vendre, servir les clients et travailler avec les partenaires en affaires. En général, il s'agit du site Web de votre entreprise et de vos méthodes de travail en ligne lorsque vous faites fonctionner et accroître votre commerce.

Le commerce en ligne peut être un simple site Web qui vous aide à vendre vos produits ou vos services ou bien tout un magasin en ligne qui permet aux clients de commander leurs produits 24 heures par jour.

Le commerce en ligne comprend ce qui suit : commandes à l'ordinateur, logiciels sur Internet pour améliorer votre commerce et bien d'autres activités et équipements. Pour vous comme pour la plupart des petites entreprises, le commerce en ligne veut dire que vous avez un bon site Web qui crée une impression positive pour votre entreprise et qui indique aux clients potentiels qui vous êtes et ce que vous leur proposez.

Le rôle du commerce en ligne dans votre entreprise

Le commerce en ligne peut aider votre commerce de plusieurs manières et pourra vous accorder un avantage compétitif en vous aidant à accomplir les six buts suivants. Il pourra :

1. soutenir vos efforts de marketing et augmenter vos ventes
2. atteindre de nouveaux marchés et élargir votre champ d'action
3. vous permettre de communiquer plus efficacement avec votre clientèle
4. augmenter le rendement de vos budgets pour les ventes et le marketing
5. renforcer les rapports avec les clients et améliorer le service à la clientèle
6. augmenter votre productivité et votre efficacité

Il ne faut pas demander tout simplement à un ami qui « connaît bien les ordinateurs » de vous aider à faire ce projet vital.

Votre projet aura besoin d'une équipe de partenaires

Vous ne saurez vous passer de partenaires dans des domaines différents pour créer et mettre en place une stratégie réussie. Il ne faut pas demander tout simplement à un ami « *qui connaît les ordinateurs* » de vous aider à faire votre projet. Votre commerce en ligne est trop important. Il faut, au contraire, confier la tâche à des professionnels. Et vous devez, vous-même, être impliqué dans le processus.

Vue d'ensemble des partenaires en commerce informatique

Vous devez, autant que possible, choisir des professionnels et partenaires créatifs sur le plan technique. La qualité de votre équipe et votre propre engagement détermineront, en fin de compte, la réussite ou l'échec de votre entreprise en ligne.

Vos partenaires seront au moins les suivants :

- le fournisseur de service Internet qui vous branche sur Internet
- l'hébergeur de votre site Web -- hébergement sur Internet de votre site Web
- l'équipe de développement de votre site Web qui prépare votre site Web pour répondre à vos besoins
- les fournisseurs des services appliqués qui proposent des solutions prêtes à fonctionner
- une entreprise se spécialisant en informatique pour mettre en place et entretenir vos ordinateurs, et
- une équipe de services professionnels -- banquier, avocat et d'autres experts à qui vous demanderez de l'aide quand vous en aurez besoin.

Chaque partenaire apporte une spécialisation particulière ou des compétences spécifiques. Il est important de savoir quel est le potentiel de chaque partenaire, son rôle et ses limites. Par exemple, le fournisseur de service sur Internet ne sera pas, obligatoirement, celui qui héberge votre site Web. Le branchement sur Internet et le maintien des logiciels de fonctionnement sur le Web sont des compétences différentes. Chaque bon partenaire aura un domaine spécifique de compétence – un travail qu'il fait très bien et qu'il ne cesse de développer.

Votre fournisseur de service Internet (FSI)

Un fournisseur de service Internet est une entreprise qui vous donne accès à l'Internet--ce qui vous permettra de naviguer sur le Web et d'utiliser votre courriel électronique. Souvent l'entreprise qui fournit ce service est votre entreprise de téléphone ou de câble.

Comment vous brancher

Il existe plusieurs façons de vous brancher sur Internet. Les méthodes les plus utilisées sont les suivantes :

- branchement haute-vitesse en vous servant de votre ligne téléphonique
- branchement haute-vitesse en vous servant du câble de télévision
- branchement haute-vitesse par satellite (utile dans des régions isolées)
- branchement haute-vitesse par un réseau sans fil
- accès par ligne commutée (nettement plus lent que le branchement haute-vitesse)

Dans les villes, le branchement haute-vitesse--téléphonique ou par câble--, est le plus courant. À la campagne ou dans les régions isolées, un système d'accès par ligne commutée est souvent la seule possibilité. Des systèmes d'accès sans fil sont pourtant de plus en plus fréquents à la campagne et en ville.

Utilisez l'accès à grande vitesse si possible

En affaires, vous devez vous servir du branchement haute-vitesse s'il est disponible. Le temps est de l'argent. Vous passerez du temps en ligne et le temps gagné pourrait être utilisé à accomplir d'autres tâches. Il serait bon de choisir une entreprise assez importante et bien établie en tant que fournisseur du service Internet. Il coûte très cher de mettre en place une telle entreprise et de fournir un service fiable. Pour le faire il faut de l'argent, des ressources importantes et du personnel technique qualifié.

L'hébergeur du site Web

L'hébergeur du site Web est une entreprise qui vous donne de la place pour votre site Web et l'installe pour pouvoir travailler en ligne. En fait, vous louez de la place sur Internet pour votre site Web. C'est un peu comme la location d'un bureau.

L'hébergeur du site Web aura des options différentes en fonction du nombre de visiteurs, de l'espace et du nombre de lignes du courrier électronique qu'il vous faut, et d'après complexité de votre site.

Hébergement du site Web – considérations importantes

Plusieurs éléments doivent être examinés de près en ce qui concerne l'hébergement du site Web. Vous devez :

- obtenir un bon nom de domaine -- il s'agit de l'adresse de votre site Web (par exemple, www.nomdevotreentreprise.com)
- être certain que le nom de domaine est enregistré sous votre nom ou sous le nom de votre entreprise pour qu'il vous appartienne. C'est plus commode ainsi si vous choisissez plus tard un hébergeur différent.
- déterminer combien de comptes en ligne il vous faut (par exemple, votrenom@nomdevotreentreprise.com)
- garder dans vos dossiers les renseignements sur votre ID de connexion et votre mot de passe
- garder en tête que vous obtenez la valeur pour ce que vous payez -- un hébergeur de site Web bon marché n'est pas ce qu'il vous faut pour un site Web d'affaires

Un bon hébergeur du site Web peut vous aider avec ce qui précède. En fait, ce serait sans doute une bonne idée de centraliser le site Web, courriel et nom de domaine et de les placer chez l'hébergeur du site Web. L'hébergement des sites est assez spécialisé. Il faut choisir une entreprise ayant une bonne réputation en ce qui concerne le service à la clientèle et un haut niveau d'expertise technique. La meilleure option est sans doute de passer par une entreprise de taille intermédiaire. Les entreprises plus grandes fournissent un service d'hébergement excellent mais

souvent il leur manque un service personnalisé pour les clients. Une entreprise de taille moyenne pourrait être plus efficace.

Votre équipe de développement du site Web

Pour bâtir un site Web réussi, vous aurez besoin d'une équipe de professionnels expérimentés. Les principaux membres de cette équipe seront sans doute les suivants :

- **Le développeur de votre site Web**

Le développeur du site Web, responsable de l'ensemble du projet, vous aidera à planifier et à créer votre site web. Cette personne, qui, de façon générale, joue le rôle de gérant du projet, guide son équipe tout au long du projet (un peu comme l'entrepreneur sur un chantier de construction).

- **Le concepteur du site Web**

Le concepteur du site Web crée le concept visuel du site. Un concepteur professionnel vous aidera à créer un site Web adapté à la clientèle que vous visez. Le concepteur s'assurera que le site Web respecte les principes de base et projette l'image voulue de votre entreprise. Un bon concepteur tiendra compte des problèmes d'accessibilité et de fonctionnement efficace.

- **Le programmeur**

Dépendant des besoins de votre site Web, le programmeur pourra vous aider dans le projet. Le développeur a, le plus souvent, un partenaire technique qui s'occupe du programme ou bien un programmeur dans son entreprise. Le programmeur s'occupe de la préparation de tous les logiciels qu'il vous faudra.

- **Le rédacteur**

Votre rédacteur vous aidera à créer le contenu du site Web: profils des personnages- clés et renseignements clairs et précis sur vos produits et services. Un bon rédacteur vous épargnera beaucoup de temps et augmentera la valeur de votre site Web. Le lancement du site Web est souvent retardé parce que le contenu du site n'est pas complété. Il faut préciser les besoins dans ce domaine et vous mettre très tôt au travail.

- **Le photographe**

Votre photographe s'assure que les photos du site Web ont l'air professionnel. On peut aussi acheter des images toutes faites, et qui ne sont pas sujettes à des frais de copyright, mais celles-ci pourraient ne pas être aussi pertinentes que les photos faites uniquement pour votre entreprise.

Vos fournisseurs de services applicatifs

Beaucoup d'entreprises vous proposent des services applicatifs susceptibles de vous aider tenant compte des ventes possibles, bâtissant un magasin en ligne. Ces fournisseurs de services applicatifs préparent et vendent des services qui seraient trop chers si chaque entreprise devait développer les siens. Elles répartissent les frais sur des milliers d'utilisateurs et proposent un coût à l'usage accessible à de petites entreprises. Un fournisseur de services applicatifs est un peu comme une ligne aérienne. Les hommes et femmes d'affaires prennent l'avion pour se rendre un peu partout dans le monde, mais très peu de ces personnes possèdent un avion. Il est nettement plus économique de louer une place dans un avion commercial quand on en a besoin.

Exemples de fournisseurs de services applicatifs

Il existe trop de services et d'applications en ligne pour en faire une liste complète, mais voilà quelques services les plus populaires utilisés par bon nombre d'affaires :

- *eBay.ca* - permet aux entreprises d'établir un magasin en ligne
- *PayPal.com* - fournit des services pour le crédit et pour les transactions commerciales en ligne
- *SalesForce.com* - gestion en ligne des rapports avec les clients
- *WebEx.com* - service de réunions et de conférences vidéo en ligne
- *E-mailLabs.com* - bulletins d'information en ligne et campagnes publicitaires
- *eFax.com* – réception et expédition des fax par courrier électronique

Les exemples cités ci-dessus sont sujets à des changements, mais il est probable que eBay et PayPal seront là pendant longtemps. Le développeur de votre site Web devrait avoir connaissance des fournisseurs de services applicatifs susceptibles de vous aider de façon précise.

Votre entreprise de services en informatique

Votre partenaire de l'informatique est celui qui s'occupe du fonctionnement efficace de l'ordinateur et des composants matériels. Sans les ordinateurs, il n'existerait pas d'affaires électroniques. Cette entreprise vous aidera à mettre en marche vos ordinateurs, entretiendra le réseau informatique du bureau, vous aidera à installer de nouveaux logiciels et s'occupera de tout ce qui touche à vos ordinateurs. Elle pourra vous fournir aussi des ordinateurs et/ou des composants matériels ou bien vous recommander de bons vendeurs. Certaines entreprises proposent d'autres services -- hébergement du site Web ou services de programmation--.

L'entretien des ordinateurs est important

Les ordinateurs jouent un rôle vital dans le commerce en ligne. On s'en sert pour les activités suivantes : comptabilité, gestion des stocks et des contrats, traitement de textes, analyses des données, communications avec la clientèle.

Certains éléments d'entretien sont importants quand il s'agit d'un ordinateur. Il faut :

- mettre à jour de façon régulière logiciels, correctifs de bogues et autres programmes d'entretien et de correction
- posséder un logiciel anti-virus efficace et le garder à jour
- établir un niveau raisonnable de sécurité sur chaque ordinateur
- changer les mots de passe de façon régulière
- nettoyer votre ordinateur de façon régulière -- pour éliminer des logiciels non utilisés et des fichiers désuets
- sauvegarder vos fichiers de façon régulière et stocker les fichiers de secours dans un endroit sécuritaire
- établir un bureau de secours vous permettant de rétablir vos fichiers en cas de défaillance de l'ordinateur
- garder dans des fichiers organisés au bureau tous les renseignements sur les logiciels et les enregistrements de ceux-ci

Vous pouvez demander à votre entreprise de services informatiques de s'occuper de ces problèmes. Si vous jouez avec votre ordinateur sans savoir ce que vous faites, vous risquez de créer des problèmes -- et chaque minute où votre ordinateur ne fonctionne pas diminue votre productivité.

Votre équipe de services professionnels

Votre entreprise en ligne tirera profitera du travail des professionnels -- banquier, avocat, conseiller en affaires ou en publicité et spécialiste en sécurité. Chacun de ces partenaires pourra ajouter de la valeur à l'ensemble de votre stratégie en affaires électroniques.

- **Banquier**

Votre banquier pourra vous aider à établir un compte commercial branché sur Internet pour accepter des paiements par carte de crédit. Les banques peuvent, par ailleurs, aider à financer certains aspects de votre entreprise en ligne (développement du site Web, achat des ordinateurs). Vous pourrez avoir besoin d'un portail de paiement sur Internet tels que Caledon Card, PSIGate, Beanstream, Soltrus, Internet Secure, ou E-xact pour accepter les paiements.

- **Avocat**

Vous aurez envie peut-être de contacter un avocat qui connaît bien les lois concernant le commerce sur Internet pour vous aider dans les domaines importants : politique de confidentialité, contrats et termes d'usage pour la vente en ligne, contrats d'accord au clic, différends de marque de commerce, contrats entre vous et vos partenaires et divers problèmes légaux.

- **Conseillers en affaires**

Des conseillers professionnels en affaires et en marketing peuvent vous aider à formuler votre stratégie d'affaires électroniques pour être certain que celle-ci est adaptée au type de commerce que vous faites et à votre clientèle. Les conseillers peuvent vous donner de nouvelles idées et concepts qui aideront votre commerce à croître.

- **Spécialistes en sécurité de l'Internet**

Si votre petite entreprise n'a pas les moyens d'engager un spécialiste en sécurité à plein temps, il serait prudent de faire appel à un spécialiste en sécurité pour faire une vérification du réseau, de la même manière qu'un vérificateur en comptabilité passe en revue vos comptes.

Vous devez choisir les meilleurs partenaires possibles

Le fait de trouver de bons partenaires est une partie importante de votre stratégie d'affaires électroniques. Tenez compte au moins des deux facteurs suivants en choisissant vos partenaires.

Exemples de leur travail

Il n'existe aucun indicateur meilleur pour connaître l'expertise ou l'expérience d'une entreprise que le travail déjà accompli par celle-ci. Examinez son dossier de travail. Une bonne entreprise pourrait fournir plusieurs exemples de travail ayant un rapport direct avec les services dont vous aurez besoin.

Références et attestations des clients

Une bonne entreprise aura un nombre important de références et vous sera recommandée par les clients qu'elles ont ou qu'elles ont déjà eus. En posant des questions aux autres dans le monde des affaires, vous aurez une bonne idée de la qualité ou du manque de qualité de l'entreprise dans son domaine de travail.

Comment trouver de bons partenaires ?

La meilleure façon de trouver de bons partenaires est de demander des attestations aux clients et aux autres entreprises. Quelles sont les entreprises avec lesquelles elles ont travaillé ? De bonnes recommandations et attestations valent leur pesant en or. Demandez des recommandations auprès des personnes que vous respectez dans la communauté. Dans n'importe quelle industrie de service, y compris le commerce en ligne, les recommandations de bouche à oreille sont ce qu'il y a de plus important pour déterminer la qualité d'une entreprise. Dans le travail en ligne.

Examinez le dossier de travail de l'entreprise et les attestations de ses clients quand vous essayez de choisir un bon partenaire,

Ce qu'il faut rechercher chez vos partenaires pour le commerce en ligne

- *fournisseur de service Internet* - fiabilité et vitesse
- *hébergeur du site Web* - fiabilité, expertise, service excellent à la clientèle
- *équipe de développement du site Web* - du bon travail déjà fait ailleurs et des clients satisfaits
- *Fournisseurs de services applicatifs* - évaluations positives, prix intéressants, données sécuritaires
- *entreprise se spécialisant en informatique* - expertise, service excellent et des clients satisfaits
- *équipe de services professionnels* - de bonnes références et de attestations des clients

Travail efficace avec vos partenaires

La clé est de savoir ce que vous voulez et de communiquer cette vision à vos partenaires

Il faut comprendre que, même quand vous faites faire des tâches à différents partenaires, vous devez toujours être impliqué dans le procédé. C'est votre travail de tenir un rôle actif et de fournir aux partenaires en affaires électroniques les renseignements dont ils ont besoin pour faire leur travail de façon efficace. Vous devez exprimer clairement vos buts en affaires et préciser ce que vous voulez faire. La clé est de savoir ce que vous voulez et de communiquer cette vision à vos partenaires.

Avantages à travailler avec des partenaires externes en affaires électroniques

- plus de temps pour compléter vos propres tâches
- les partenaires expérimentés et compétents délivrent une qualité supérieure de travail
- le travail se fait plus rapidement que si vous le faites vous-même
- vous avez un rendement plus grand à l'investissement que si vous le faites vous-même

Désavantages à travailler avec des partenaires externes en affaires électroniques

- coûts initiaux plus élevés que si vous le faites vous-même
- un mauvais fournisseur pourrait délivrer un produit de qualité inférieur ou vous exploiter

Conseils pour réussir

Voici quelques conseils pour vous aider à travailler de façon plus efficace avec vos partenaires en affaires électroniques

- il faut mettre tout par écrit -- propositions, coûts, produits attendus et tous les détails du projet
- vous devez vous accorder sur l'étendue du travail -- qui est responsable pour quoi ?
- il faut discuter ce qui se passera si le partenaire ne remplit pas ses obligations
- il faut vous accorder sur les coûts et les dates limites avant le commencement du travail
- vous devez être réaliste -- il ne faut pas s'attendre à obtenir un site Web d'un million de dollars en ne versant que trois mille dollars
- il faut communiquer souvent et clairement avec vos partenaires

Les pas suivants: fonctions évoluées disponibles

La plupart des petites entreprises n'ont pas besoin d'une solution complexe ou évoluée en affaires électroniques pour débiter. Un magasin complet en ligne n'est pas toujours pratique même dans le cas d'une entreprise bien établie. Un bâtisseur de maisons de luxe, par exemple, a peu de chances de vendre une maison d'un demi million de dollars à partir d'un site Web quand ce sera payé par une carte de crédit. Le procédé de vente dans ce cas ne coïncide pas avec le concept de paiements directs en ligne.

Quand est-ce que les fonctions évoluées sont importantes ?

En général, c'est une bonne idée de développer une stratégie assez simple au départ. Il faut aussi avoir des objectifs qu'on peut mesurer et, surtout, il faut s'assurer que le site Web pourrait accommoder une croissance ultérieure. L'idée de base est de ramper avant de marcher. Vous ne voulez pas entrer dans une situation

En règle générale, une fonction évoluée en affaires électronique est raisonnable quand elle récupère assez d'argent pour faire payer les coûts occasionnés.

où vous dépensez des milliers de dollars à bâtir un magasin en ligne pour trouver par la suite que vos clients n'acceptent pas d'acheter quoi que ce soit en ligne. En règle générale, une fonction évoluée en affaires électroniques est raisonnable quand elle réussit à faire entrer assez d'argent pour faire payer les coûts occasionnés. Elle doit être rentable.

Quelques fonctions évoluées comprennent :

- magasin en ligne -- qui peut faciliter le paiement en ligne et les transactions par carte de crédit
- système de gestion du contenu – ce qui vous permet une remise à jour facile du site Web
- site Web interactif haut de gamme. Un tel site pourrait accorder à la clientèle une expérience enrichissante

Le développeur de votre site Web pourrait expliquer ces fonctions évoluées (et bien d'autres) en plus de détail. Il pourra, par ailleurs, vous aider à déterminer si c'est une bonne idée de les mettre en place pour votre entreprise en ligne.

Ressources

Il existe beaucoup de ressources et d'informations pour celui ou celle qui cherche à se mettre de plus en plus dans le monde des affaires électroniques. Le Centre du cyberfutur de l'Alberta est un bon point de départ. Vous pouvez profiter des sites Web et des livres utiles pour vous renseigner davantage.

Sites Web

- Centre du cyberfutur de l'Alberta
www.cyberfutur.ca/alberta
- Nouvelles des Forbes sur le cybercommerce
www.forbes.com/ebusiness
- Magazine 2,0 du monde des affaires
www.business2.com
- Magazine de *Fast Company*
www.fastcompany.com
- Magazine *WIRED (BRANCHÉ)*
www.wired.com
- CNET tech – nouvelles / analyses
www.cnet.com
- ZDNET tech – commentaires techniques
www.zdnet.com
- ClickZ Network—tendances et statistiques sur Internet
www.clickz.com/stats

Enregistrement du nom de domaine

- ICANN
www.icann.org/tr/french.html
- CIRA
www.cira.ca
- Network Solutions
www.netsol.com
- Domaines à un prix avantageux
www.domainsatcost.com
www.domainsatcost.ca

- GoDaddy.com
www.godaddy.com

Livres

- *Starting an Online Business for Dummies*
Greg Holden
- *Selling Online: How to Become a Successful E-Commerce Merchant*
Jim Carroll
- *The Complete E-Commerce Book*
Janice Reynolds
- *Internet Marketing for Dummies*
Frank Catalano
- *The Big Red Fez: How to Make Any Web Site Better*
Seth Godin

Magazines

- Business 2.0
- Fast Company
- WIRED
- Backbone Magazine

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

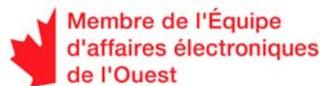
Tél. : 780 422-7722 **Télééc. :** 780 422-0055

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

Tél. : 403 221-7800 **Télééc. :** 403 221-7817

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

Ce guide a été préparé par *le Centre du cyberfutur de la Saskatchewan*



Clause d'exonération de responsabilité :

Les renseignements dans ce document sont offerts à titre de guide uniquement et bien que considérés exacts, il sont présentés « tels quels », sans garantie d'aucune sorte. Les membres de l'Équipe d'affaires électroniques de l'Ouest, ses directeurs, ses agents ou affiliés ne peuvent être tenus responsables de tous dommages, directs ou indirects, ou perte de revenus découlant de l'utilisation des informations disponibles dans ce document ou des informations contenues sur les sites Web des membres ou de l'Équipe d'affaires électroniques de l'Ouest.

Ce matériel peut être utilisé, reproduit, enregistré ou diffusé à des fins non commerciales. Cependant, le nom de domaine et les droits d'auteur de l'Équipe d'affaires électroniques de l'Ouest (www.e-ouest.ca) doivent être mentionnés. Ce matériel ne peut pas être utilisé, reproduit, enregistré ni diffusé à des fins commerciales sans l'autorisation écrite, préalable, de l'Équipe d'affaires électroniques de l'Ouest.

© 2005 Équipe d'affaires électroniques de l'Ouest