

L'utilisation des technologies de l'information et de la communication dans la prestation de services dématérialisés

Cette société est spécialisée dans la traduction et la formation linguistique. Son expertise technique lui permet de prendre en charge la traduction complète de sites internet. Elle est composée de deux salariés. La production telle que la traduction des sites est assurée par des spécialistes freelance. Le chiffre d'affaires pour l'année 2002 était de l'ordre de 300.000 euros.

L'objectif était au départ de proposer des prestations de formation linguistiques en ligne. De par ses contacts établis, la première cible était l'Allemagne. Le projet s'est déroulé en une seule étape. Dès le départ un site Internet a été développé, afin de présenter les services délivrés par la société et permettant aux visiteurs de demander des devis en ligne. Les prestations sont aussi effectuées en ligne. Le créateur de l'entreprise travaille avec un hébergeur local. Il s'occupe lui même du design et des mises à jour.

Durant les 6 premiers mois d'activité, la structure avait d'ores et déjà réalisé un chiffre d'affaires de 40 K€. La majeure partie des clients de l'entreprise sont des clients prospectés sur Internet. Il s'agit de clients de tous horizons qui désirent avant tout un service rapide et professionnel.

L'organisation est maintenant capable de fournir dans les 24h un devis sur simple demande, pour une facture finale qui va de 30 à 1500 € HT. "*payés en temps réel dès réception du document*". La relation de confiance étant un point très sensible, surtout quand on n'est pas en contact physique direct avec le client, la société s'applique à établir un contact suivi avec son futur client. La diversité du réseau ainsi que la rapidité avec laquelle transite l'information est un garant de la qualité du travail rendu. Par ailleurs, mis à part l'investissement en matériel, le coût de fonctionnement d'une telle entreprise est très faible.

Le succès du site est dû à son bon référencement, au vaste réseau de relations du dirigeant, et à une bonne accroche du marché de proximité.