

Tirer un avantage compétitif

Cette PME de la région lyonnaise de 20 personnes est spécialisée dans la réalisation de prototypes de circuits imprimés haut de gamme. Le chiffre d'affaires réalisé en 2000 est de 2.000.000 d'euros dont 114.000 euros à l'export. La création du site web de l'entreprise est une réponse à une opportunité commerciale ainsi qu'une solution pour l'échange de fichiers avec les clients (plans de circuits).

La première version opérationnelle du site a été créée dès 1996. Le site a subi plusieurs refontes depuis. Après avoir été simplement un site vitrine au début, il est aujourd'hui dynamique puisqu'il permet de faire des demandes de devis en ligne ou encore, de commander en ligne. Au-delà des informations sur l'entreprise disponibles pour le grand public, il existe aujourd'hui un espace client avec accès personnalisé. Les clients peuvent y obtenir plus d'information mais, surtout, ont accès à un historique de leur communication avec la société (questions, réponses, demande de devis, devis, etc.) ainsi que de leurs commandes. Ils ont la possibilité de transformer un devis en commande

Le bilan est très positif puisque 300 nouveaux clients ont été atteints grâce au site (pendant les deux premières années le site a constitué un tremplin pour la prospection, en particulier vers les grandes entreprises, mais aussi un appui à la stratégie de développement vers la Suisse. Il a également été constaté une meilleure fidélisation des clients existants.

Pendant 2 ans, ce site a constitué la seule réponse des moteurs de recherche à la requête " circuits imprimés ". Le référencement est donc un facteur clé de succès.