

Mise en place d'un site de E-commerce "Clé en main"

Cette entreprise de vente par correspondance d'outillage à bois a été créée en 1991, elle est implantée dans les alentours de Bourgoin-Jallieu (proche de Lyon). Depuis sa création, elle a réussi à s'imposer comme le spécialiste reconnu de l'outillage à bois en vente par correspondance. L'entreprise compte un effectif de 20 personnes (2 personnes à l'origine).

Partant du constat que pour une entreprise de VPC il était nécessaire d'utiliser tous les moyens de communication existants, la société a décidé d'utiliser Internet en tant que canal complémentaire de communication, et non pas comme un outil unique de vente. En 1999, ils implantent donc leur premier site vitrine. Il était alors possible de consulter leurs offres et services dans les grandes lignes et de commander leur catalogue papier pour plus de détail. Après deux années satisfaisantes de présence sur Internet, ils ont décidé de franchir le pas en développant plus en détail leur offre en ligne, mais surtout en proposant la possibilité de commander en ligne.

L'entreprise a choisi de déployer une solution e-commerce proposée par sa banque et la «web agency» associée. La solution mise en place n'a pas posé de problème, c'est une solution générale offrant un catalogue en ligne et un paiement sécurisé, qui s'adapte particulièrement bien aux besoins des PME-PMI.

Il n'y a pas eu de changement organisationnel ni structurel. Par contre, après un bilan positif de l'utilisation des TICs, des flux d'informations, et afin d'améliorer la rentabilité et la productivité de l'entreprise, on constate une volonté marquée de la part de la direction d'aller plus loin dans l'automatisation de certaines procédures :

- La saisie en comptabilité.
- L'automatisation du paiement en carte bleue, équivalent à 5 heures de travail par jour.
- La lecture optique des commandes faxées, équivalent au gain d'un salarié à temps plein.
- Gain de productivité estimé au final à 50%.

Après un an d'exploitation, environ 10% du CA était déjà fait par la vente en ligne et 20% des envois de catalogues étaient demandés via Internet.