

Quand on peut choisir ses achats via Internet...

Que ce soit dans le cadre des entreprises ou à titre privé, chaque utilisateur a régulièrement besoin de chercher et d'acheter différents types de produits et de matériels dont il a besoin. Les distributeurs à qui l'on s'adresse en ce domaine, par le biais de leurs différents types de magasins, interviennent de plus en plus par Internet pour expliquer à leurs clients ce qui leur est proposé et leur permettent d'intervenir dans leurs achats. L'application d'Internet va aujourd'hui de la facilité des informations des offres de l'entreprise fournisseur jusqu'à la possibilité de l'achat en direct via le Web.

Selon le bilan sur le e-commerce, établi par la Fevad (Fédération du e-commerce et de la vente à distance), la vente en ligne a augmenté de 35 % en 2007 et 13 000 nouveaux sites marchands actifs ont vu le jour cette même année. L'année 2008 renforce régulièrement ces principes...

Les modes de consommation et d'achat ont évolué et le canal Internet est de plus en plus sollicité. Les grands distributeurs l'ont bien compris et mettent en place des sites marchands comme canal de vente complémentaire à leurs canaux de vente traditionnels.

Voici des exemples de ce qui est désormais disponible en ce domaine à destination des entreprises professionnelles et les explications de ces spécialistes sur leur application.

Le groupe Raja et Welcome Office : Le choix du e-commerce...

Leader européen de la vente à distance d'emballages en BtoB, le groupe Raja est présent dans 10 pays européens et propose une offre de 8 500 produits destinés à répondre à tous les besoins des entreprises en termes d'emballage, de protection, de calage, d'expédition et d'équipements d'entreprise.

Avec l'évolution du e-commerce, le groupe Raja peut bénéficier d'un véritable levier de croissance :

- des sites marchands ont été développés pour chacune des filiales du groupe Raja et renforcent sa stratégie multi-canal ;
- la vente sur Internet s'accompagne très généralement d'un envoi de colis. Elle nécessite, par conséquent, un emballage de qualité, fiable et pratique. Ainsi, le groupe Raja compte de plus en plus de « e-commerçants » parmi ses clients.

Pour renforcer sa stratégie sur Internet et compléter son offre en proposant une gamme de fournitures de bureau, le groupe Raja a racheté, en février dernier, Welcome Office, spécialiste des fournitures de bureau sur Internet. N°1 du discount

aux entreprises sur le net pour les fournitures de bureau, welcomeoffice.com a été lancé en 2000, et c'est l'un des premiers sites français BtoB. En juin dernier, Welcome Office a lancé une nouvelle version de son site Internet, encore plus performante. Plus simple et plus fonctionnelle, la nouvelle page d'accueil facilite la recherche de produits et permet une navigation intuitive. Ses produits peuvent désormais être trouvés par cinq entrées différentes. Les dix nouvelles rubriques, avec des onglets plus détaillés en accès direct sur la home page, permettent une présentation plus rapide du catalogue et une recherche plus facile du produit, de même qu'un nouveau moteur de recherche permet de rechercher efficacement les produits parmi une liste de plus de 40 000 références. Le nouveau site de Welcome Office renforce l'accompagnement des clients dans leur démarche d'achat. Avec un processus plus ludique, plus simple et plus rapide, la commande est désormais validée en un clic. Les plateformes web marchandes étant de plus en plus nombreuses, les sites ont intérêt à réduire le nombre de clics avant l'achat, car c'est l'un des critères clés pour obtenir le taux de transformation clic/achat et nouveau client/client régulier le plus performant possible.



► Le groupe Raja se présente comme le n°1 européen de l'emballage...

Les solutions d'Antalis

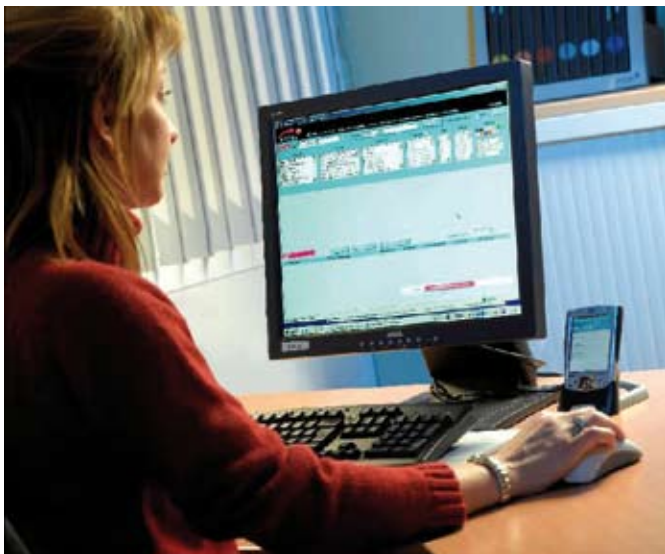
En s'appuyant sur son métier d'origine, la distribution de papiers, Antalis est un des leaders français de la distribution de papier et de supports de communication (papier Print&Office, enveloppes, consommables et fournitures de bureau, emballage, supports de signalétique, objets promotionnels...).

Avec le site web E-transac, « Antalink », ouvert 24 h sur 24, les clients d'Antalis peuvent retrouver l'intégralité des produits avec leurs prix. Ils peuvent

également commander leurs échantillons. Antalink est particulièrement destiné aux petites et moyennes entreprises qui n'ont pas développé de solutions propriétaires.

Autre possibilité d'Antalis : les connexions System to System (StoS) ou web EDI. Beaucoup plus lourd à implémenter, ce type de connexion est proposé aux entités à fort volume de commandes. « On connecte le système informatique client au notre via Internet, explique-t-on chez Antalis. Cela permet d'échanger des informations en automatique, du type commande ou accusé de réception... Cela permet au client de déterminer son propre circuit de commande sur son système et le notre est juste réceptionnaire. ». Les flux échangés sont le plus souvent des commandes, des accusés de réception, des bons de livraison et des factures électroniques. Dans le cadre de la Place de Marché ou Marketplaces, Antalis travaille principalement avec CC Hubwoo et Ariba. Cela concerne une solution très proche de celle en StoS. « Ce système est quasi identique au précédent, précise-t-on, si ce n'est que la partie technique est gérée par un prestataire. Ce qui fait que le client dispose de la même souplesse en terme de circuit de commande qu'une connexion directe », mais passant par le biais de prestataires techniques. La mise en place de connexion StoS et Marketplaces se fait généralement sur des entreprises de taille nationale ou internationale, qui font du commerce électronique un axe stratégique de leur politique d'achats.

« L'E-commerce est un axe de développement pour Antalis France, qui s'inscrit dans le cadre d'offrir toujours plus de services à nos clients », ajoute-t-on...



▲ Un exemple de l'activité d'Antalis...

Les clients de Bruneau s'appliquent de plus en plus sur Internet...

La société Bruneau est un acteur majeur de distribution de fournitures et mobilier pour bureau en France. Elle annonce que son succès repose sur sa sélection de plus de 15 000 références et l'étendue de ses services (livraison en 24 h, montage mobilier...). La société a rejoint le groupe 3 Suisses en 1997 et exporte depuis son savoir-faire en Europe. Historiquement impliqué pour l'environnement, Bruneau a su déployer une politique de développement durable solide. Celle-ci se traduit notamment par sa volonté d'offrir une alternative d'éco-consommation dans chaque gamme, à qualité égale et prix compétitifs.

Bruneau intervient dans le cadre des fournitures d'achats sur Internet, notamment à destination des entreprises. Son site offre des services



▲ Le site Internet de Bruneau offre des services de commande simplifiés 24 h/24 et 7 jours/7, avec une livraison garantie sous 24 h.

de commande simplifiés 24 h/24 et 7 jours/7, avec une livraison garantie sous 24 h. La fréquentation du site représente plus de 2 millions de visiteurs annuels.

L'ensemble des offres catalogues est proposé par Internet, ainsi que des nouveautés, promotions, boutiques d'animations, qui collent à l'actualité du marché, est-il précisé.

Toutes sortes de clients se connectent sur le site : « C'est un peu plus fort en province qu'en Ile-de-France, plus habituée au téléphone, et plus fort dans le privé que dans le public qui travaille à combler son retard », précise-t-on. La vente sur Internet a représenté 30 % du CA de Bruneau en 2007.

Clementz-Euromégas : ses informations via Internet

Clementz-Euromégas a depuis de longues années réussi à développer un réseau de revendeurs fidèles, grâce à la qualité et la diversité de ses produits, mais également grâce aux nombreux services proposés tant au niveau commercial qu'au niveau technique. À l'heure des nouvelles technologies, et notamment de l'e-business, Clementz-Euromégas explique qu'elle répond présent, et propose à ses clients et revendeurs une solution complète d'information et d'achat sur Internet. Ce site (www.clementz-euromegas.com) est divisé en deux univers distincts, « Bureautique » et « Reprographique », ce qui a l'avantage dès le départ pour l'utilisateur de cibler certains types de produits particuliers sans se perdre dans l'offre très variée des produits proposés par la société.

D'un simple clic, les clients utilisateurs ou revendeurs peuvent consulter les pages produits via Internet. Complètes et pratiques, ces pages contiennent un visuel du produit, sa description, ses caractéristiques et équipements, mais également des liens permettant de télécharger fiches produits ou certificats de conformité au format PDF. Ainsi, qu'il soit client ou revendeur, l'utilisateur bénéficie à tout moment d'une information fiable et précise sur un produit, explique-t-on chez Clementz-Euromégas.

L'utilisateur peut également, à partir de cette page produit, consulter le prix et les fournitures associées d'un produit et le commander directement en ligne. Pour cela, il lui suffit d'ajouter au « panier » les produits et/ou fournitures désirés, puis de valider la commande finale. À tout moment, il peut enlever ou ajouter des produits dans le panier. Une fois la commande validée, elle est transmise directement au service concerné qui traitera la demande dans les meilleurs délais.



▲ Le principe de Clementz-Euromégras : l'utilisateur bénéficie à tout moment d'une information fiable et précise sur un produit.

« Les distributeurs bénéficient en outre d'un espace exclusif sur le site, ajoute-t-on dans cette entreprise. Tandis que pour les clients utilisateurs, les prix indiqués sont des prix publics hors taxes, nos distributeurs qui au préalable auront fait une demande d'accès à « l'espace revendeur » pourront s'identifier en tant que tel et consulter les tarifs revendeurs des produits, commander en ligne, accéder à des informations sur les opérations commerciales et promotionnelles en cours, lire la newsletter, etc. L'un des atouts majeurs du site est la possibilité de télécharger des fiches produits complètes en format PDF. Ces fiches produits sont des outils de travail quotidien pour nos distributeurs, toujours demandeurs d'arguments commerciaux fiables et percutants qui facilitent d'autant plus les ventes ».

Le site de Clementz-Euromégras offre la possibilité aux clients utilisateurs ou revendeurs de contacter les différents services, afin de poser des questions au service technique, de faire des demandes de documentation ou d'information sur les produits de l'entreprise, actions en cours... Différents formulaires simples d'utilisation sont prévus à cet effet, soit sur la page d'un produit, soit sur la barre de navigation générale du site.

PrintCo met en avant son e-printing...

La société PrintCo se définit comme « la plateforme de l'imprimerie » pour répondre à toutes les demandes de documents imprimés. Elle explique que « l'e-printing nous permet de mettre en ligne le catalogue des documents imprimés de nos clients.

Accessibles par mot de passe, les achats sont centralisés pour commander directement : documents administratifs (enveloppes, en-têtes de lettres, factures, autocopiants, adhésifs, cartes de visite, etc.), documents commerciaux (brochures, fiches techniques, outils d'aide à la vente, argumentaires, etc.) et supports promotionnels personnalisés (tracts, offres tarifaires, prospectus...).

Cet outil procure notamment les avantages suivants : grande simplicité d'utilisation, intégration à Intranet avec le logo de l'utilisateur ; adaptabilité : la personnalisation du site est réalisée selon les besoins ; gestion des droits d'accès (contrôleur, utilisateur, administrateur) ; gestion des informations administratives des utilisateurs (facturation, livraison, etc.) ; délais raccourcis à toutes les étapes de la chaîne de commande : gain de temps administratif important... A quoi s'ajoutent : la gestion des repiquages (adresses, horaires, prix, plans d'accès, dates, etc.), les erreurs de composition et de relecture sont éliminées et le déploiement progressif, produit par produit...

Autres particularités : la saisie assistée des données variables (textes et images) et visualisation des maquettes avec BAT instantané (les mises en pages sont automatiques), l'optimisation des impressions amalgamées, la génération automatique des fichiers d'impression aux standards professionnels... « Nous gérons également les stocks des documents », conclut PrintCo.

La nouveauté du site interactif durable-live.com

► Le nouveau site Web de la société Durable : « durable-live.com ».



La société Durable France est la filiale française d'un fabricant européen de produits à forte valeur ajoutée, ces produits étant destinés à la présentation de documents et à l'équipement de l'entreprise et du bureau. Les produits Durable sont réputés pour leur qualité constante de fabrication et pour offrir à ses utilisateurs un design exclusif et des fonctionnalités innovantes.

Durable annonce renforcer sa communication sur la toile avec la mise en ligne d'un site Internet innovant et interactif dédié à ses systèmes de consultation Sherpa et Vario. Représenté par une tour en trois dimensions, ce nouveau site présente de nombreuses solutions design et fonctionnelles pour optimiser l'organisation et la présentation des documents au quotidien.

En cliquant sur le site www.durable-live.com, on découvre des environnements professionnels variés : bureau, banque, hôtel, agence de voyage, showroom, site de production... dans lesquels sont mis en scène les systèmes Sherpa et Vario de Durable.

« A l'aide de votre souris, explique-t-on chez Durable à destination des utilisateurs, vous pourrez explorer la tour Durable Live en passant d'un étage à un autre. Et en seulement quelques clics, vous découvrirez une multitude de fonctionnalités à travers des animations astucieuses : zoom produits, mini clip vidéo, vue à 360°... ». Et d'ajouter : « à la fois intuitive, innovante et professionnelle, la tour Durable Live offre une source d'informations produits inestimable et vous guide dans votre choix ! ».

Avec ce nouveau site web, Durable souligne « son leadership et son positionnement « Premium » sur le marché des systèmes de présentation de documents ».



▲ Présentation du bureau de la société Durable France.