

## E-COMMERCE:

### Faites un pas en avant vers la globalisation

*Cristina Coelho est CEO de Ship4you, sur le marché il y a cinq ans. Mais elle possède deux dizaines d'années d'expérience dans ce monde complexe de la logistique intégrée des ventes à distance et du marketing direct. Avec une équipe solide composée par quelques éléments qui sont à côté de Cristina Coelho il y a presque 20 ans, Ship4you est une entreprise 100% portugaise de multiservices, multilingue, multicanal, particulièrement dirigé vers tous les volets de la Vente à Distance et du Marketing de nos jours.*

“Nous assurons un service complet, dès l’emballage jusqu’au stockage, du marketing direct au e-commerce, de votre base de données aux systèmes de gestion intégrée de votre entreprise. Nous couvrons toute l’Europe, pouvant mettre à la disposition de nos partenaires des systèmes parlant la même langue. Nous parlons, écrivons et personnalisons dans les plus diverses langues. Nous planifions vos campagnes par courrier, SMS et e-mail”. C’est la devise de Ship4you. En ce qui concerne le E-Commerce et le Marketing Direct, Cristina Coelho commence par nous expliquer que tous ceux qui sont dans la vente à distance depuis un certain temps avec le Marketing Direct, difficilement changeront.

Ceux qui transitent vers le E-commerce, n’entraînant pas un investissement au départ si grand, s’aperçoivent qu’il s’agit d’un processus beaucoup plus complexe qu’il n’y paraît. Alors, qu’est-ce que le E-Commerce et qu’est-ce qu’une entreprise doit faire et savoir à priori avant de créer une boutique en ligne ?

Le commerce électronique ou le e-Commerce est l’achat et la vente de biens ou de services par des moyens électroniques. Il est, actuellement, un des plus importants phénomènes de l’Internet en croissance et est l’étape que toute entreprise doit effectuer pour atteindre le marché global et l’internationalisation.

Les achats effectués à distance sont une réalité de plus en plus enracinée et de plus en plus fréquent parmi les portugais, lesquels, devront dépenser 2,665 milliards d’euros en achats en ligne en 2017. Il s’agit d’une nouvelle génération et d’un nouveau mode de vie. Mais le passage des organisations vers le E-commerce devra être pondéré et bien structuré.



CRISTINA COELHO

”

*Ship4you offre un ensemble de services complet à ses clients dans le E-Commerce et dans le Marketing Direct.”*

Procédons par étapes. Il existe deux extrêmes dans le E-Commerce, des cas exceptionnels de vente en ligne et des cas d’échec. Essayons de comprendre les raisons.

Le marketing numérique est immédiat, tandis que le marketing direct, avec ses mailings, newsletters, base de données et réseaux de contact, est un marketing qui peut être analysé au fil du temps. Le marketing numérique exige, ainsi, que tout soit fait et analysé sur l’immédiat. Lorsqu’une certaine entreprise lance une campagne ou une bannière publicitaire, elle doit comprendre immédiatement quel est son impact et qu’est-ce qu’elle doit changer pour ne pas perdre d’argent. Ensuite il faut savoir gérer une boutique en ligne. Un processus plus complexe qu’il n’y paraît.



ÉQUIPE SHIP4YOU

En ce qui concerne les grandes entreprises qui ont une structure qui leur permet de s'engager dans la vente en ligne avec une certaine assurance et solidité, ce processus ne devra pas présenter de difficultés. Elles existent, elles possèdent des entrepôts, des magasins physiques et des distributeurs.

L'internet sera uniquement une boutique de plus et l'apprentissage sera la gestion de cette boutique en ligne. Si l'entreprise ne sait pas implémenter les nouveaux mécanismes de la technologie reposant sur une bonne stratégie, elle peut ruiner l'image qu'elle a déjà construite.

Lorsque nous parlons de gestion d'une boutique en ligne, nous parlons de choses tellement simples mais extrêmement importantes, comme les précautions lors du lancement de promotions, la gestion de stocks, la rapidité de livraison des marchandises et les transporteurs. De noter, que lorsqu'il s'agit de ventes en ligne, les commerçants sont face à des clients globaux.

Ensuite, nous avons le E-Commerce qui survient à partir de personnes particulières qui ont un emploi, mais qui ont créé un petit business fait maison pour vendre à distance à partir de chez soi. Au début les ventes marchent assez bien, mais après, sans une structure, sans les connaissances ou un investissement permettant d'évoluer, le business fait maison se retrouve bloqué "à la maison". Mais le contraire peut

également être vrai, les ventes sont bonnes et ont augmenté considérablement, mais par la suite, la structure ne supporte pas le boom des ventes par, tout simplement, le manque d'un espace physique pour la gestion du stock ou bien par le manque d'un transporteur.

Une chose est certaine, dans le E-Commerce tout doit être très rapide. Les clients qui font les achats en ligne veulent toujours recevoir leur commande le jour suivant. Il ne suffit donc pas uniquement d'ouvrir une boutique en ligne. C'est ici que rentre en scène Ship4you.

### SERVICE DE A à Z

Ship4you offre un ensemble de services complet à ses clients dans le E-Commerce et dans le Marketing Direct. En ce qui concerne le Marketing Direct, les services englobent recevoir la correspondance, faire l'enregistrement des commandes, stockage et expédition des mêmes qui, pour la plupart des clients doit être réalisée le lendemain de la réception des commandes. C'est un service de A à Z qui comprend également le service après-vente. Nous mettons à la disposition du client un ensemble d'outils informatiques grâce à un système propre extrêmement spécialisé et consacré à ce type d'affaires, où les clients ont accès à ses propres statistiques et données ce qui

leur permet de réaliser leurs analyses et décider qu'elles campagnes ils lanceront ultérieurement tout le long du processus.

Avec des partenaires qui se montrent de grande importance, Ship4you met à disposition également des Data Solutions pour une gestion de base de données efficace et fiable, ainsi qu'une plateforme informatique avec les systèmes ERP/CRM qui permettent une gestion cohérente et harmonieuse des processus et des données des entreprises, nationales et internationales.

En ce qui concerne le E-Commerce, Ship4you a différents types de clients. "Nous avons des entreprises auxquelles nous assurons le service de clients et tout ce qui concerne le *en ligne*, nous avons d'autres clients dont nous avons accès au *backoffice* de leurs sites et nous faisons tout l'accompagnement depuis la gestion de stocks jusqu'à l'expédition des commandes. Dans d'autres cas, nous faisons le service de A à Z, depuis la création du site, la maintenance de la base de données jusqu'à l'intégration directe avec notre système, et nous avons donc toute la responsabilité du processus", nous explique Cristina Coelho.

Cristina Coelho souligne l'importance du marketing numérique pour les entreprises. C'est cher mais extrêmement important. Elle nous donne comme exemple un magasin localisé à Rossio, dans le centre de Lisbonne, où il y a constamment des personnes qui rentrent. Si ce magasin se déplace vers une rue plus cachée, il doit se faire remarquer. Il doit investir dans un bon système de publicité pour que les personnes se déplacent vers le magasin. Dans les boutiques en ligne, le principe est le même. Elles doivent se faire remarquer, elles doivent être attractives et réussir que les

consommateurs fassent un clic sur son site. Elles doivent montrer que son produit est bon et qu'elles existent puisque les acheteurs en ligne ont une gamme de possibilités pour analyser et comparer les produits. Ce sont



normalement des achats pondérés.

En outre, les entreprises doivent savoir profiter de la croissance des achats à distance et savoir atteindre tous les créneaux du marché, tous les groupes de consommateurs, des plus connaisseurs aux moins connaisseurs des nouvelles technologies, toutes les classes sociales et, surtout les clients globaux. Nous sommes dans l'ère numérique et les valeurs augmentent tous les ans. De nos jours, nous pouvons acheter pratiquement tout sur internet, même les courses du supermarché.

#### E-COMMERCE EST LA ET IL SERA DE PLUS EN PLUS

**SHIP4YOU** - Entreprise 100% portugaise, Ship4you oriente les entreprises afin qu'elles comprennent qu'une bonne structure en ligne implique une bonne structure physique et vice-versa pour que les organisations aient une bonne performance et grandissent de manière consolidée.

**E-COMMERCE** - Le E-Commerce est là et a encore beaucoup de place pour grandir. Si le Portugal reste encore un peu rétracté en ce qui concerne les achats en ligne, dans d'autres pays, la réalité est complètement différente et les ventes en ligne font vivre beaucoup d'entreprises il y a plusieurs années. Les entreprises devront se réadapter constamment pour faire face aux exigences des clients qui seront de plus en plus globaux. Les portugais, par exemple, selon une étude, sont ceux qui ont plus de probabilité de faire des achats en dehors du pays, le Royaume-Uni étant le préféré (42% du total des achats internationaux), suivi par la Chine (41%) et l'Espagne (38%).

**RÈGLES** - Il y a des règles d'or pour être sur internet par le E-Commerce et Cristina Coelho conseille les commerçants de maintenir le processus le plus simple possible. Plus le processus est simple, plus le succès est grand. Le client qui fait ses achats en ligne est un client qui recherche la commodité, la rapidité et l'efficacité. "Si vous voulez faire un achat sur un site et le processus est lent et a énormément d'étapes, le client fini par abandonner l'achat", explique notre interviewé.

Les entreprises doivent subir les conséquences de "il ne suffit pas d'avoir un bon produit. Elles doivent étudier



*Nous avons des entreprises auxquelles nous assurons le service de clients et tout ce qui concerne le en ligne, nous avons d'autres clients dont nous avons accès au backoffice de leurs sites et nous faisons tout l'accompagnement depuis la gestion de stocks jusqu'à l'expédition des commandes. Dans d'autres cas, nous faisons le service de A à Z, depuis la création du site, la maintenance de la base de données jusqu'à l'intégration directe avec notre système, et nous avons donc toute la responsabilité du processus."*

l'activité et faire un bon plan d'affaires. Elles doivent savoir exactement ce qu'elles ont besoin pour avoir une boutique en ligne en fonctionnement. Trouver les bons partenaires dans les divers domaines et comprendre qu'il est nécessaire un investissement couteux. Finalement, le processus doit être simple. Simple et transparent", termine Cristina Coelho.