

E-commerce



Réalisé par:

Ghita Bouayad
Chaimae Lahlou
Walid Najeb
Ismail Regragui
Nour El Houda Sellai
Zineb Bouchbouch

Plan:

- ❑ Introduction
- ❑ Partie I: Présentation du e commerce
- ❑ Partie II: E commerce au maroc
- ❑ Partie III: Relations du e-commerce avec la logistique
- ❑ Partie IV: Etude de cas (www.microchoix.com)
- ❑ Conclusion générale



Introduction

- Economie de masse: Offre < Demande
- Apparition de l'Internet  Changement du comportement du consommateur (plus exigeant)
- Apparition du E-commerce



Partie I :

Présentation du E-commerce



Définition de l'e-commerce

- Le mot «e-commerce» composé de « e » ce qui veut dire outil électronique et «commerce».
- Le « e-commerce » est un média électronique pour la réalisation d'une ou de plusieurs transactions commerciales.



Typologie de l'e-commerce

Dans le jargon du "e-commerce", on classe le commerce électronique en deux catégories : B2C et B2B. Cependant, d'autres catégories se sont ajoutées : B2E, C2C.

B2C	Business to consumers = commerce électronique entre un commerçant et un consommateur.
B2B	Business to business = commerce électronique interentreprises ou du commerce entre une entreprise et son fournisseur.
B2E	Business to employees = affaires électroniques entre une entreprise et ses employés ou affaires électroniques d'employé à employé ou E2E
C2C	Consumers to consumers = commerce électronique entre un consommateur et un autre consommateur.



Les avantages du e-commerce

➤ Pour le client :

- Le e-commerce est un efficace outil de présélection.
- L'offre est actualisée très souvent.
- La recherche du meilleur prix grâce à la concurrence .
- Avoir des caractéristiques précises des produits



➤ Pour les entreprises:

- L'augmentation de la visibilité des entreprises à l'internationale.
- Le panier moyen des cyber-acheteurs supérieur celui d'un simple acheteur.
- Les entreprises peuvent mettre des catalogues à jour tous les jours en renouvelant la page d'accueil, ce qui donnera aux clients une envie de revenir.



Les inconvénients du e-commerce

➤ Pour les clients:

- Pistage informatique à partir des cookies
- Piratages de cartes bleues sur internet
- Problèmes de livraison, risques de contrefaçons
- Disparition de la relation vendeur-client.



➤ Pour les entreprises:

- Incertitude des entreprises vis à vis les moyens de paiement.
- La résistance des intermédiaires (grossistes, distributeurs) qui craignent une destruction d'emplois assortie d'une perte de chiffre d'affaires.



Le processus d'achat en ligne



La visite du site marchand



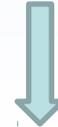
Consultation de la fiche produit



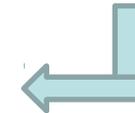
Commande de l'article choisi



Validation



Recevoir la confirmation



L'attente de la préparation de la commande



Réception de la commande



L'importance de l'e-commerce dans une entreprise

- L'e-commerce permet d'animer mais il est surtout le lien qui permet de rapprocher clients et marchands dans un environnement d'échange convivial déconnecté des objectifs de vente immédiats.



La démarche de l'e-commerce dans une entreprise

L'existence d'un lien entre les clients et marchands



Absence des objectifs de vente immédiats



La démarche de promotion d'un site web fait partie d'une démarche marketing



Les entreprises peuvent trouver une cible consommatrice de proximité ou internationale



Qualification des clients d'après les fiches visiteurs



Statistiques

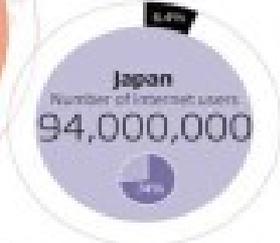
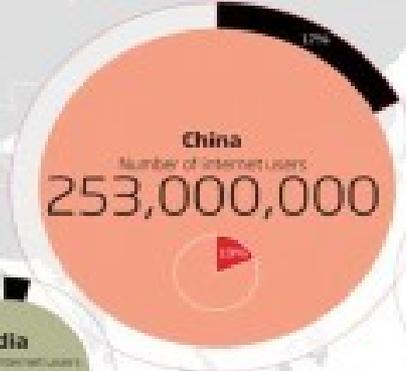
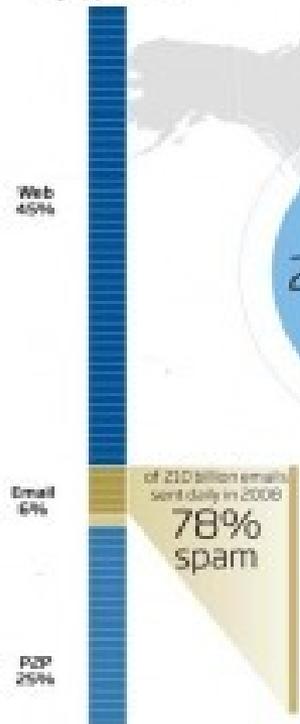
The exploding internet

Internet traffic is growing by about 50 percent annually, with video and music streaming being fastest. At the same time, the web is becoming divided along language lines.

By 2012, Asian web surfers, including about 400 million Chinese, without number North Americans, by 8 to 1 and Indians will become the third largest group online. Tomorrow's web will probably be dominated by a mixture of the English, Mandarin, Hindi, Portuguese and Russian languages.



Internet traffic by application



In 2009 e-commerce spending was **\$6.8 trillion =** +15% growth

Partie II : L'e-commerce au Maroc



L'évolution de l'e-commerce au Maroc

- Stratégie gouvernementale Maroc Numeric 2013 pour créer un environnement favorable à la confiance numérique.

Sa croissance restera conditionnée par :

- Le degré de développement de ses services logistiques au niveau des régions
- Le niveau du professionnalisme des acteurs e-commerce
- Les tendances d'évolution de la consommation et de l'acte d'achat
- La bancarisation ou le recours à de nouveaux moyens de paiement



L'impact de l'e-commerce sur l'économie marocaine :

- Le taux de contribution d'Internet au PIB marocain a été évalué à 0,9% fait remarquer que «près des deux tiers de cet impact économique proviennent de la consommation privée tirée par la croissance rapide des recettes issues de l'Internet mobile et des voyages en ligne».
- Multiplication des sites d'achat en ligne, particulièrement ceux d'achats groupés comme en témoignent les chiffres de Maroc Télécommerce qui font état de 714.000 transactions en ligne en 2011 au Maroc.



Le comportement du consommateur marocain vis à vis l'e-commerce:

- La priorité pour le commerce classique chez les marocains
- Absence d'inculcation de l'e-commerce aux esprits des marocains
- Manque de confiance entre le e-consommateurs et le distributeur
- Pas de maîtrise d'outil informatique



Exemples de sociétés de l'e-commerce marocaines :

- CTM
- Banque centrale populaire
- Microchoix
- Europe car
- Royal Air Maroc
- Jevoyage ...



Statistiques



Partie III :

La relation l'e-commerce et la logistique



Définition de la e-logistique

La logistique est appelée sur internet e-logistique et elle peut aussi avoir le nom d'infologistics. C'est l'un des éléments essentiels de la vente électronique qui a pour but de maîtriser l'ensemble de la chaîne de production

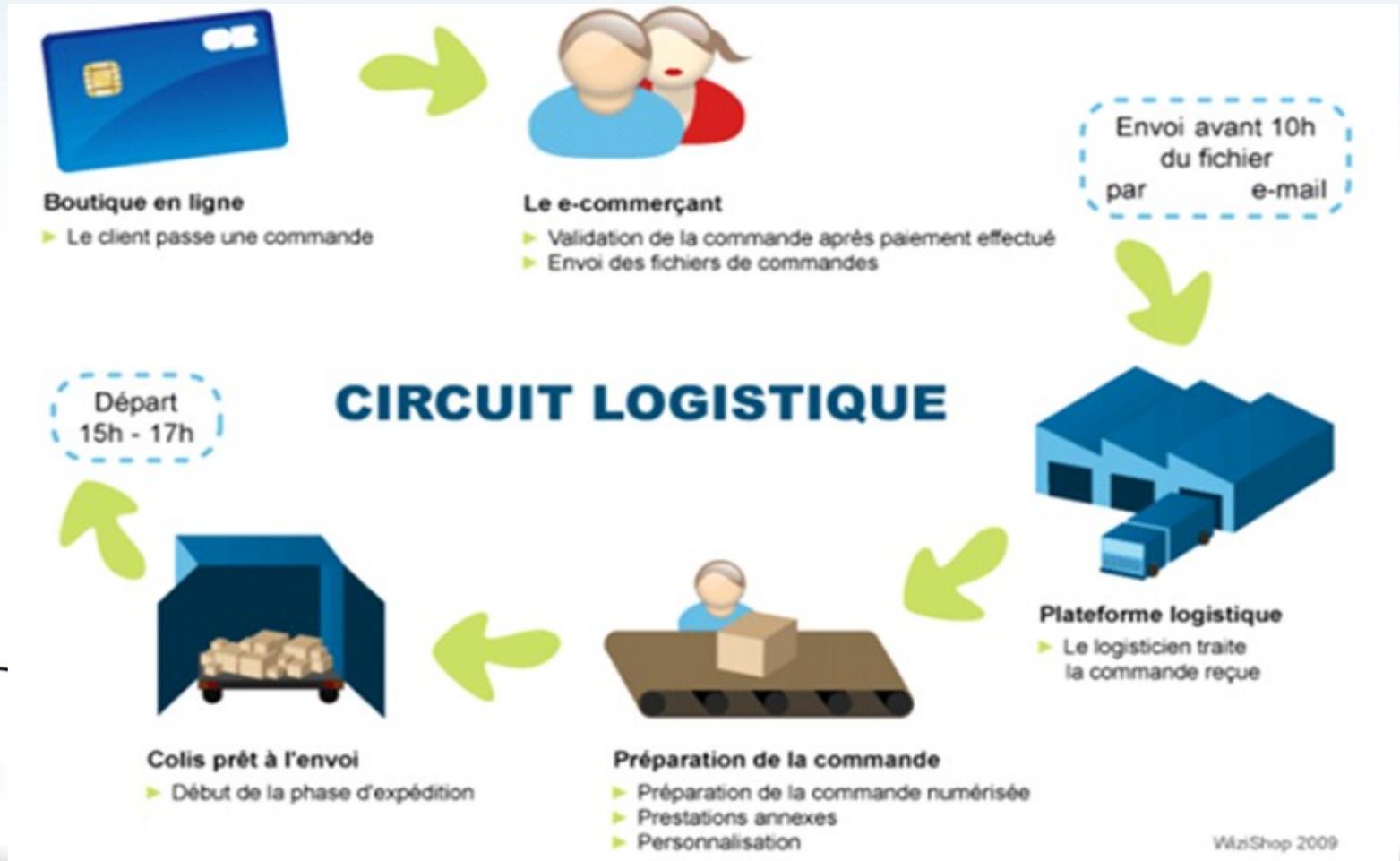


Les facteurs relationnels du e-commerce et la logistique:

- Contribution du au travail en flux tendu.
- Fluidifications des communications entre producteurs et distributeurs, entre producteurs et leurs sous traitant.
- Identification rapide des besoins, réduction des délais de livraison



Schéma d'interaction entre logistique et e-commerce :



Les enjeux de l'e-commerce liés à la logistique

- Problèmes de livraison
- Exigence de l'adaptation aux spécificités du commerce en ligne
- La logistique: l'un des principaux thèmes de réflexion, d'expérimentations et de mise en oeuvre de moyens adaptés, par les e-commerçants et leurs partenaires logisticiens spécialisés
- Enjeux de sécurité de transport et livraison à domicile
 - L'information élément clé de la qualité de service
 - Prise en compte de la Reverse Logistic au sein de l'entreprise .



Partie IV :
Etude de cas de
« www.microchoix.com »



Aperçu sur le site de « Microchoix »

- Site qui offre un grand choix pour les internautes marocains et les professionnels d'articles informatiques via Internet.
- Le site comporte deux niveaux:
 - Le premier: Produits disponibles (Livraison en 48H)
 - Le deuxième: Produits stockés en France (Livraison entre 15 et 20 jours)



Les activités

- Vente de produits informatiques
- Produits culturels
- Evolution : 5 univers différents.



Etapes d'achat sur le site de Microchoix

Etape 1: Choix d'un PC Portable HP Pavillon



Etape 2: Facture du produit



Etape 3: Etape de création de compte



Etape 4: Adresse de facturation et adresse de livraison



Etape 5: Etape de confirmation



Etape 6: Etape du virement bancaire



Etape 1: Choix d'un PC Portable HP Pavilion



 Panier vide

 Espace client



Photo non contractuelle
Ref : **WA013EA#ABF**

+ d'offres **Intel**

Portables ➔ **Intel**

HP Pavilion dv7-3145sf Entertainment - Core i5 430M / 2.26 GHz

Core i5 430M / 2.26 GHz - RAM 4 Go - HDD 640 Go

HP Pavilion dv7-3145sf Entertainment - Core i5 430M / 2.26 GHz - RAM 4 Go - HDD 640 Go - DVD±RW (±R DL) / DVD-RAM - GF GT 320M - Gigabit Ethernet - LAN sans fil : 802.11b/g/n (draft) - Windows 7 Familiale Premium 64 bits - 17.3" écran large TFT 1600 x 900 BrightView - caméra - HP Imprint - Espresso

843€⁰⁰

(inclus: 0,25€ EC)

Quantité :
 **Acheter**

Etape 2: Facture du produit



1 **Panier**  **2** **Compte** **3** **Adresse** **4** **Confirmation**

[Valider mon panier](#)

Référence	Désignation	Quantité	Garantie Express	Prix U. €	Eco-tax	Total €
	WA013EA#ABF - HP Pavilion dv7-3145sf Entertainment - Core i5 430M / 2.26 GHz	1 <input type="text"/>	<input type="checkbox"/> G.Express (66.58€)	842,75	0,25	843.00

Code promo

Mode paiement

- Carte Bancaire
- Chèque
- Virement
- Mandat administratif
-  (pour les particuliers)

Eco-Taxe 0.25 €

Sous total 843.00 €

Garantie et réduction

- [Garantie Express](#) 0.00 €
- Réduction 0.00 €

Transport et assurance

Emballage (+ infos) 0,00 €

- Classique (Constructeur)
- Renforcé
- Renforcé et sécurisé
- Assurance (+ infos) 11,90 €

Choisissez votre transporteur

- ColiPoste** (Livraison en 48H/72H)
- TNT** (Livraison en 24H...Bientôt disponible)

Pays

Frais de port 0 €

Montant total TTC : 854.9 €
TVA : 140.1 €
HT : 714.8 €

Etape 3: Etape de création de compte



Vous avez déjà un compte

[Mot de passe oublié ?](#) - [Inscription](#)

Login

Azzouzi

Mot de passe

XXXXXXXXXX

Valider

Vous n'avez pas encore un compte

Civilité:

Mr

Nom *

AZZOUZI

Prénom *

YOUNES

Société

BETONORMES

Forme Juridique

S.A.R.L

Code Siren

Adresse 1 *

13 RUE AHMED LOUKLI

Adresse 2

Code Postal *

30000 Ville *: FES

Pays:

MAROC

État /région

Tél. *

0652861529

Fax

GSM

E-mail *

azzouzi-yunes@hotmail.fr

Valider

Vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui vous concernent (art 34 de la loi N° 78-17 Informatique et Liberté). Pour l'exercer, il vous suffit de nous préciser l'objet de votre demande par courrier à Microchoix.com.

Etape 4: Adresse de facturation et adresse de livraison



Adresse de facturation

Nom *	<input type="text" value="AZZOUZI"/>
Prénom *	<input type="text" value="YOUNES"/>
Société	<input type="text" value="BETONORMES"/>
Forme juridique	<input type="text" value="S.A.R.L"/>
Code Siren	<input type="text"/>
Adresse 1 *	<input type="text" value="13 RUE AHMED LOUKILI"/>
Adresse 2	<input type="text"/>
Code Postal *	<input type="text" value="30000"/>
Ville *	<input type="text" value="FES"/>
Pays	<input type="text" value="MAROC"/>
Etat / région	<input type="text"/>
Tél. *	<input type="text" value="0535644522"/>
Fax	<input type="text"/>
GSM	<input type="text"/>
E-mail *	<input type="text" value="azzouziny@hotmail.fr"/>

Adresse de Livraison (si différent)

[Retrait Points de Ventes](#)

Nom	<input type="text" value="AZZOUZI"/>
Prénom	<input type="text" value="YOUNES"/>
Société	<input type="text" value="BETONORMES"/>
Code Siren	<input type="text"/>
Adresse	<input type="text" value="13 RUE AHMED LOUKILI"/>
Adresse1	<input type="text"/>
Observation (instruction de livraison)	<input type="text"/>
Code Postal	<input type="text" value="30000"/>
Ville	<input type="text" value="FES"/>
Pays	<input type="text" value="MAROC"/>
État/ région	<input type="text"/>

Etape 5: Etape de confirmation



Référence	Titre	Quantité	PU. TTC	Eco taxe	P. Total TTC	délais prévu	délai prévu Max.
VWA013EA#AB F	HP Pavilion dv7-3145sf Entertainment - Core i5 430M / 2.26 GHz	1	842,75	0,25	842,75	23/03/2011	03/05/2011

Mode de paiement		Carte Bancaire
Eco-taxe		0,25
sous Total TTC		843,00
Emballage		0,00
Frais d'assurance		11,90
Frais de Ports		20,25
Total de la Garantie Express	savoir +	0,00
Total (Euro)		875,15

Adresse de facturation

Nom : AZZOUZI
 Prénom : YOUNES
 Société : BENTONORMES
 Forme juridique : S.A.R.L.
 Code Siren :
 Adresse : 13 RUE AHMED LOUKILI
 Complément

Adresse de livraison

Nom : AZZOUZI
 Prénom : YOUNES
 Société : BENTONORMES
 Code Siren :
 Adresse : 13 RUE AHMED LOUKILI
 Complément
 Adresse :
 Code postal : 30000

Etape 6: Etape du virement bancaire



**Microchoix.com - Le Meilleur
choix au Meilleur prix**



Identifiant commerçant **042297617500014**

Référence de la transaction **129016**

Montant de la transaction **875,15 €**

Les symboles    indiquent que votre transaction est sécurisée, vous pouvez remplir votre formulaire en toute confiance.

N° de carte : Expire fin : /

Veillez saisir votre cryptogramme visuel, les trois derniers chiffres apparaissant sur le panneau signature au verso de votre carte bancaire :

Vous avez complété correctement le formulaire, vous pouvez

Copyright © 2011, all rights reserved

Conclusion



*Merci de votre
attention*

