

# 4

## TECHNOLOGIE DU COMMERCE ÉLECTRONIQUE

“THE VALLEY EST LE CENTRE OÙ LA CONNAISSANCE DEVIENT LE  
MOTEUR QUI TRANSFORME LA SOCIÉTÉ”

### 4. TECHNOLOGIE DU COMMERCE ÉLECTRONIQUE

Ce chapitre analysera de manière exhaustive tous les éléments nécessaires au développement d'un canal de vente numérique, ainsi que certains éléments de décision stratégique indispensables au préalable pour entreprendre une activité commerciale sur Internet. Lorsque nous sommes plongés dans un projet d'entreprise numérique, il est essentiel de connaître les critères d'utilisabilité du Web, de développer un catalogue optimal de produits et de contenus, etc., comme les principaux facteurs de succès que l'étudiant doit avoir à l'esprit dès le début.

- Conception et programmation de la boutique en ligne : look & feel et critères d'ergonomie.
- Éléments de base de la boutique en ligne :
  - Page d'accueil.
  - Informations sur l'entreprise et conditions d'utilisation.
  - Catalogue des produits.
  - Zone d'inscription.
  - Panier d'achat .
  - Système de promotion et offres.



- Moteur de recherche.
- Flux d'achats : exigences en matière de contrats en ligne.
- Logistique, frais d'expédition et législation fiscale.
- Méthodes de paiement.
- Politique de livraison et de retour .
- Service clientèle et gestion des incidents.
- Intégration avec les systèmes d'information de l'entreprise
- Intégration avec d'autres systèmes (places de marché, prestataires logistiques, etc.).
- ¿Mobile first ou Mobile Only ?
- Adaptation aux stratégies B2B ; intranet vs extranet.

## L'ASPECT ET LA CONVIVALITÉ D'UN SITE WEB : DE QUOI S'AGIT-IL ?



Lorsque nous parlons d'un site web, nous entendons toujours parler de son "look and feel". Mais qu'est-ce que cela signifie ? En termes simples, l'aspect et la convivialité d'une page sont l'apparence du site et ce que l'utilisateur ressent lorsqu'il interagit avec lui.



## L'ASPECT ET LA CONVIVALITÉ D'UN SITE WEB : DE QUOI S'AGIT-IL ?



Le "look" est défini par les éléments suivants :

- Palette de couleurs
- Images
- Design
- Options de police
- Style général.

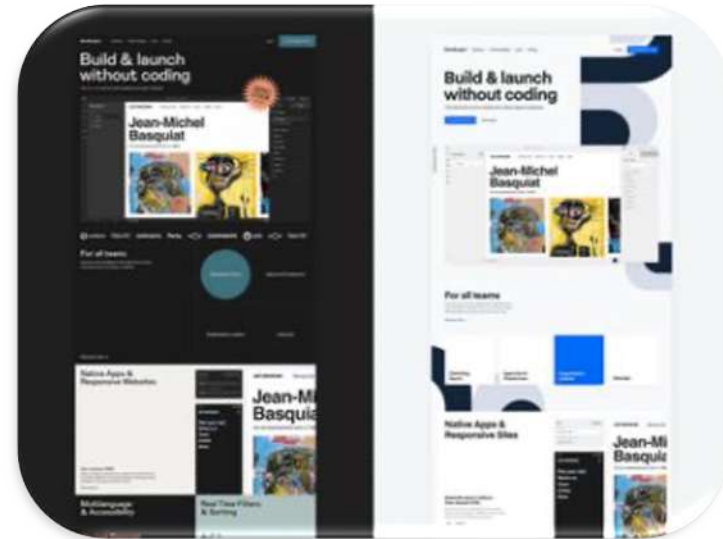


## L'ASPECT ET LA CONVIVALITÉ D'UN SITE WEB : DE QUOI S'AGIT-IL ?



La "sensation", quant à elle, est déterminée par les caractéristiques suivantes :

- Le mouvement et la réponse des composants dynamiques, tels que les listes déroulantes, les boutons, les formulaires et les galeries.
- Effets sonores
- La vitesse de chargement des pages et des images



## L'ASPECT ET LA CONVIVALITÉ D'UN SITE WEB : DE QUOI S'AGIT-IL ?



L'aspect (look) que va avoir votre site et la sensation (feel) qu'il va projeter sur l'utilisateur sont deux questions fondamentales quand on pense au nouveau design de votre page. C'est la première image que vos clients actuels et potentiels auront de votre entreprise, c'est donc une décision qui ne peut être prise à la légère : il est important de réaliser une analyse préalable pour établir ce que nous voulons refléter.

C'est pourquoi l'aspect et la convivialité d'un site web peuvent également être décrits comme sa "personnalité". La personnalité de votre site web doit correspondre à l'attitude de votre entreprise et à ses objectifs, tout en répondant aux attentes de vos clients.



Pour définir l'aspect et la convivialité de notre site web - et faciliter le travail de l'équipe qui va le concevoir -, nous pouvons utiliser des adjectifs pour décrire comment nous voulons qu'il soit, quelle sensation nous voulons qu'il provoque, et que cela se reflète ensuite dans les images, les couleurs, les effets et la typographie.



- Avant de commencer le web on doit avoir déjà ajouté l'information complète des familles de produits, marques et produits (y compris leurs images, prix, et textes)
- Méfiez-vous des sites web dans lesquels, à partir d'une page, on ne peut pas aller rapidement à la page d'accueil
- Il faut éviter les URL sans contenu. Google les pénalise dans le référencement.



Les informations que contiendra le web doivent être soigneusement organisées, ordonner les informations dont nous disposons, localiser ce qui manque et déterminer ce qui doit être mis à jour.

Il y a plusieurs éléments qui doivent toujours apparaître sur chacune des pages :

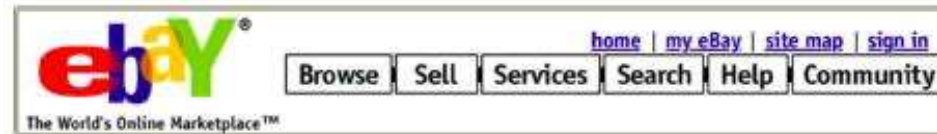
- Nom de la société
- Informations de contact
- logo ou marque
- Copyright
- éléments de navigation



Si nous allons naviguer sur eBay, l'un des sites web proposant le plus de produits différents au monde, nous verrons comment il a placé les éléments de manière à ce que l'accessibilité soit simple.

Il/elle a placé :

- Cadres
- Liens internes
- Barre de navigation
- Plan du site
- Bouton d'accueil
- Un moteur de recherche



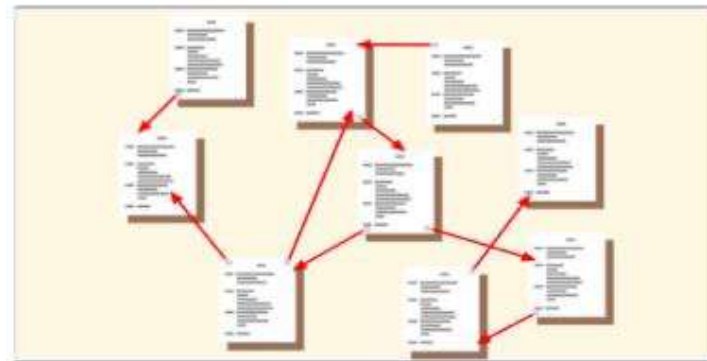


Le nombre de pages liées doit être limité et toutes les informations importantes doivent être incluses dans les liens.

Lors de la création de la structure du site web, il est bon de créer un organigramme qui indique les structure de navigation.

Pour cela, nous pouvons utiliser la technique du storyboard

Si nous effectuons mal ce travail, nous obtiendrons une structure sans cohérence





<https://www.youtube.com/watch?v=db4CoweZIJE>

Le responsive web design permet d'adapter un site au dispositif à partir duquel l'utilisateur visualise ce contenu.

De cette façon, on évite les erreurs très courantes qui nous empêchent de voir le contenu d'un site, ce qui se traduit par un véritable calvaire lors de la navigation sur le web, ce qui conduit à un abandon garanti.



Il existe de nombreuses options logicielles pour créer un site de commerce électronique. Beaucoup d'entre eux sont annoncés dans tous les médias et offrent pour un faible montant (moins de 50 euros par mois) "tout ce dont on peut avoir besoin".



La réalité est très différente. Beaucoup de ces entreprises disparaissent après quelques années et peuvent laisser notre entreprise morte du jour au lendemain.

D'autres proposent un prix d'accroche initial, mais lorsque nous voulons étendre le nombre de produits ou d'autres variables, les prix augmentent de façon exponentielle.

Il existe plusieurs plateformes qui sont d'excellentes options pour créer notre entreprise :

- Magento
- PrestaShop
- Shopify
- Woocommerce



- Deux fois plus de magasins que Prestashop (aux USA 6x)
  - Propriété d'ebay
  - Un système d'achat plus facile
  - Assistance technique
  - S'intégrer aux ERP et CRM, en synchronisant
  - Grandes entreprises
- 
- Difficile à installer
  - Back-office complexe
  - Coût élevé (+15 000 euros) version gratuite limitée
  - Personnalisation coûteuse et difficile



Magento Admin Panel

Global Record Search

Try Magento Go for Free | Log Out

Dashboard Sales **Catalog** Mobile Customers Promotions Newsletter CMS Reports System

Get help for this page

Manage Attributes

- Manage Products
- Manage Categories
- Attributes
  - Manage Attributes
  - Manage Attribute Sets
- URL Rewrite M
- Search Terms
- Reviews and Ratings
- Tags
- Google Sitemap

Page: 1 of 3 pages

Reset Filter Search

Attribute Code	Attribute Label	Required	System	Visible	Scope	Searchable	Use In Layered Navigation	Comparable
color		No	No	No	Global	Yes	Filterable (with results)	Yes
cost		No	No	No	Website	No	No	No
country_of_manufacture	Country of Manufacture	No	Yes	No	Website	No	No	No
custom_design	Custom Design	No	Yes	No	Store View	No	No	No
custom_design_from	Active From	No	Yes	No	Store View	No	No	No
custom_design_to	Active To	No	Yes	No	Store View	No	No	No
custom_layout_update	Custom Layout Update	No	Yes	No	Store View	No	No	No
description	Description	Yes	Yes	No	Store View	Yes	No	Yes
gallery	Image Gallery	No	Yes	No	Global	No	No	No
gift_message_available	Allow Gift Message	No	Yes	No	Global	No	No	No
group_price	Group Price	No	Yes	No	Website	No	No	No
image	Base Image	No	Yes	No	Store View	No	No	No
is_recurring	Enable Recurring Profile	No	Yes	No	Global	No	No	No
manufacturer	Manufacturer	No	No	No	Global	Yes	Filterable (with results)	Yes
media_gallery	Media Gallery	No	Yes	No	Global	No	No	No
meta_description	Meta Description	No	Yes	No	Store View	No	No	No
meta_keyword	Meta Keywords	No	Yes	No	Store View	No	No	No
meta_title	Meta Title	No	Yes	No	Store View	No	No	No
misp	Manufacturer's Suggested Retail Price	No	Yes	No	Website	No	No	No
misp_display_actual_price_type	Display Actual Price	No	Yes	No	Website	No	No	No





<https://www.youtube.com/watch?v=J4HnDg9c3-8>


- Très facile à installer
  - Aussi puissant que Magento
  - Un back-office simple
  - Une communauté active et nombreuse
  - Multitude de modules économiques
  - Référencement très intégré
  - Petites et moyennes entreprises
- 
- Il n'a pas de support officiel
  - Nécessite de nombreux modules et modèles de page
  - Conception complexe
  - Serveur partagé
  - Intégration avec des systèmes complexes



# PLATEFORME PRESTASHOP



**PayPal Europa** GRATIS




Responde a las necesidades de tus clientes ofreciéndoles una de las mejores soluciones de pago con más de 143 millones de cuentas...

★★★★★ (445) Gratuito

[Más información](#)

**Stripe oficial** GRATIS




Ofrece tus ventas online al recibirlo online de prestashop. Tus clientes podrán pagar de forma segura y fácil con esta plataforma.

★★★★★ (2) Gratuito

[Más información](#)

**Google Shopping** GRATIS




Grâce à Google Shopping, les entreprises peuvent être plus visibles et la visibilité, connectée avec des clients de produits innovants, et la boutique de...

★★★★★ (27) Gratuito

[Más información](#)

**Google Analytics** GRATIS




Obtén el análisis de los datos de tu tienda en línea.

★★★★★ (113) Gratuito

[Más información](#)

**Oficial eBay Marketplace** GRATIS




Ofrece tu tienda de los productos prestashop y eBay, una de las plataformas más grandes del mundo.

★★★★★ (70) Gratuito

[Más información](#)

**Import/export a theme** GRATIS


**i-Click Upgrade** GRATIS



Provides an automated method to upgrade your shop to the latest prestashop version.

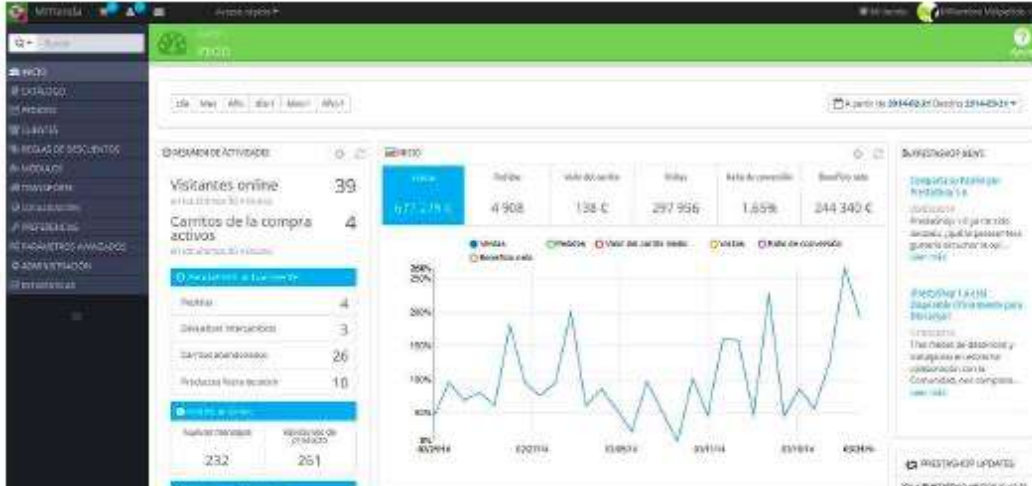
★★★★★ (27) Gratuito

**Opciones Verificadas** GRATIS



Las opciones de la web y perfil de cliente pueden asociarse tus webs con opciones verificadas.

★★★★★ (21)



The screenshot shows the Prestashop dashboard with various analytics and product listings. Key data points include:

- Visitas online:** 39
- Carritos de la compra activos:** 4
- Conversion Rate:** 1.65%
- Revenue:** 677.27 €
- Orders:** 4,908
- Net Sales:** 138 €
- Net Revenue:** 297,956 €
- Net Profit:** 244,340 €

The dashboard also features a line graph showing sales trends over time and a list of products with their respective prices and quantities.



**MUSEO DEL PRADO**

**Museo del Prado Second Canvas App**  
 Disponible para iPad/iPhone y Android  
 Disponible en la [App Store](#) y [Google play](#)

**IMPRESIÓN A LA CARTA**  
 LAS ÚNICAS REPRODUCCIONES OFICIALES DEL MUSEO DEL PRADO

**MUSEO NACIONAL DEL PRADO**

**Decoración** | **Libros Infantiles** | **Colección...** | **Joyería**

**1001 maneras de decoración mural "La virgen..."**  
 Reproducciones para sala en decoración mural, lindaginas en forma de mosaico imp. **45,00€**

**Libro de paginas "Decorar la hermosa montaña"**  
 Este libro ilustrado reproduce una colección de pecunia firmada de la colección... **14,00€**

**Pañuelo de seda "Geometría 5, 6"**  
 Pañuelo 100% de seda fabricado en Italia de exclusiva para el Museo del Prado imp. **7,00€**

**Collar "Los hijos de un..."**  
 Trabajo en forma de mariposa de diseño de José SCS. Diseño exclusivo para el Museo d. **25,00€**



**headict**

**BAILEY**  
 Use collection pleine d'inspiration  
 Découvrez les nouveautés



**BRIXTON**  
 Nueva colección de ropa masculina

**CURVE**  
 Nueva colección de ropa masculina



<https://www.youtube.com/watch?v=vaQYv4UOg3c>

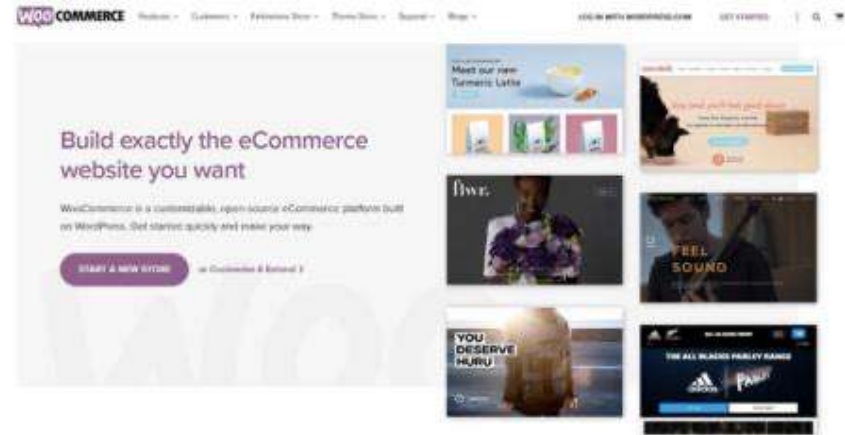
WooCommerce est un plugin de commerce électronique gratuit qui vous permet de vendre n'importe quoi, avec élégance. Construit pour s'intégrer de manière transparente à WordPress, WooCommerce est la solution de commerce électronique préférée dans le monde et offre un contrôle total à la fois aux propriétaires de magasins et aux développeurs.

Grâce à sa flexibilité infinie et à l'accès à des centaines d'extensions WordPress gratuites et premium, WooCommerce alimente actuellement 30 % de toutes les boutiques en ligne - plus qu'aucune autre plateforme.



Extrêmement USA  
Sites web avec beaucoup de contenu et peu de produits à vendre  
Modèles premium très flexibles  
Processus d'achat simple  
Une bonne option pour les sites Web d'entreprise où la vente n'est pas primordiale.  
30% de pénétration mondiale

Moins de pénétration et moins de 2 000 magasins en Espagne  
Il s'agit d'une extension permettant de convertir un gestionnaire de contenu en boutique  
Il n'y a pas de module pour les factures ou les ID, vous devez installer un plugin.  
Il n'y a pas d'option multi-langue  
Vous devez installer un module de paiement





**DURACELL<sup>®</sup>**  
LIGHTING

Customer Support  
1-855-826-7400

Sign Up | Email a Friend | Contact Us

Search this website

HOME PRODUCTS LIGHTING IDEAS CUSTOMER SUPPORT RESOURCES ABOUT US WHERE TO BUY

## TRUSTED EVERYWHERE<sup>®</sup>

**LED Light Lamps & Fixtures**  
Find your perfect match with our premium LEDs.

**Search Products »**

**Decor & Low Voltage Landscape Lighting**  
Add low voltage lighting and illuminate your night outdoors.

**Search Products »**

**Tough & Tuggin' Flashlights and Lamps**  
Choose from an assortment of styles and sizes.

**Search Products »**

Top 10



<https://www.youtube.com/watch?v=SuyV4Tevmm0>

- Le plus simple
- Comprend l'hébergement et le trafic
- Gérer le magasin physique
- Apps et modèles
- Niveaux de sécurité
- Centre de contact (en anglais)
- Application de gestion pour iPhone et Android



- Il n'y a pas de connexion Redsys, ce qui augmente les commissions. Par exemple, en utilisant l'argent de La Caixa (1,39% + 0,24c)
- Options multi-langues complexes et non-opérationnelles (vérification en anglais)
- Peu de documentation en espagnol
- Petite communauté en espagnol
- Panneau de contrôle en anglais
- Commission permanente auprès d'eux





<https://www.youtube.com/watch?v=ucw3t4pFj6Y>

La page d'accueil de n'importe quelle page web dit au client tout ce qu'il doit savoir, et cela devient encore plus important s'il s'agit de commerce électronique, car vous devez leur vendre quelque chose.



Même si nous avons un bon référencement et que nos clients atterrissent directement sur des pages de produits, ils iront sur la page d'accueil pour vérifier quel genre de boutique en ligne c'est avant d'acheter. La page d'accueil, ou page d'accueil, est notre carte de visite et notre vitrine principale tout en un.

## ÉLÉMENTS DE BASE DE LA BOUTIQUE EN LIGNE : INFORMATIONS SUR L'ENTREPRISE



Vous devez trouver toutes les informations nécessaires que vos clients potentiels doivent connaître sur vous : qui vous êtes, où vous êtes, ce que vous vendez et quels sont vos réseaux sociaux.

C'est l'espace où l'utilisateur découvrira ce que fait une organisation, où elle est géographiquement située, quelles sont ses valeurs, sa mission et sa vision, comment elle est composée et toute autre caractéristique ou information importante qui doit être partagée.





⋮
Electronic Arts
Games ▾
More Experiences ▾
About ▾
Commitments ▾
Resources ▾

<b>Founded</b>	1982
<b>Ownership</b>	Public
<b>Global Headquarters</b>	Redwood City, California
<b>Background</b>	Electronic Arts Inc. is a global leader in digital interactive entertainment. EA develops and delivers games, content and online services for internet-connected consoles, mobile devices and personal computers. EA has more than 450 million registered players around the world.
<b>What We Do</b>	In fiscal year 2021, EA posted GAAP net revenue of \$5.6 billion. Headquartered in Redwood City, California, EA is recognized for a portfolio of critically acclaimed, high-quality brands such as EA SPORTS™ FIFA, Battlefield™, Apex Legends™, The Sims™, Madden NFL, Need for Speed™, Titanfall™ and F1™.
<b>Address</b>	Electronic Arts Inc. 209 Redwood Shores Parkway Redwood City, CA 94065
<b>Consumer Purchases</b>	Residents in the United States, Canada or Japan contract with Electronic Arts Inc., 209 Redwood Shores Parkway, Redwood City, CA 94065, USA. Residents in any other country, then this Agreement is between you and EA Swiss Sàrl, Place du Molard 8, 1204, Geneva, Switzerland (CH-660-2328005-8).

Il s'agit de la sélection de produits proposés par l'entreprise dans son commerce électronique.

## Arguments en faveur d'un large catalogue :

- La plus grande variété de produits multiplie les possibilités de vente.
- Il nous permet de segmenter beaucoup mieux notre offre pour atteindre différents profils de clients (cibles) à partir de la même boutique en ligne.
- Il nous aide pour le référencement (si nous le travaillons bien) puisqu'il multiplie les mots-clés sur lesquels nous pouvons nous positionner, dans une stratégie de type "longue traîne".
- Elle permet de négocier de meilleurs prix d'expédition par unité avec les opérateurs logistiques, puisque le volume des expéditions sera plus important.
- Diversifier les risques. Plus le catalogue de produits du commerce électronique est étendu, plus il y a de chances qu'un ou plusieurs d'entre eux soient un succès commercial.
- Il permet une plus grande rotation des produits et la présentation continue de nouveautés.



## Arguments contre un large catalogue

- Augmente considérablement les coûts, car il faut plus de temps pour l'entretien et la mise à jour.
- Cela complique considérablement la logistique, tant au niveau des fournisseurs (nous en aurons probablement plusieurs) que de la préparation et de l'expédition aux clients.
- Elle augmente considérablement les besoins en espace pour le stockage et la manutention des produits.
- Elle exige plus d'efforts et d'investissements en marketing.
- Augmente la complexité de la gestion financière. Un catalogue de produits de commerce électronique très important implique davantage de tâches administratives, des coûts de gestion bancaire plus élevés et davantage de besoins en personnel.
- Elle complique la page d'accueil. Il est très facile pour le client d'abandonner s'il ne trouve pas facilement ce qu'il cherche, ce qui nécessite des outils de recherche de produits avancés.



## Arguments en faveur d'un petit catalogue

- Il est plus facile à gérer et les coûts administratifs et logistiques sont moins élevés.
- Il nécessite moins d'espace physique pour le stockage et la manutention.
- Il vous permet de concentrer vos efforts de marketing sur un petit nombre de produits, maximisant ainsi les résultats de votre investissement publicitaire.
- Il simplifie grandement la conception de la page d'accueil du site web. Le client accède rapidement à ce qu'il recherche.
- Il présente une image plus spécialisée. Elle augmente le degré de connaissance de chaque produit et simplifie le service à la clientèle. En outre, il permet de mieux se concentrer sur les besoins d'une cible spécifique, qui se sentira davantage identifiée à notre boutique en ligne.
- Elle améliore les coûts avec les fournisseurs, car en concentrant le volume des ventes sur quelques produits, elle permet de négocier de meilleurs prix.



## Arguments contre un petit catalogue

- Cela augmente les risques, car nous traitons un plus petit nombre de produits. Cela nous oblige à être très sûrs de ce que nous vendons et à réaliser de meilleures études de marché.
- Réduire le nombre de clients potentiels en se concentrant sur des cibles plus petites. Il est donc nécessaire d'augmenter l'effort marketing pour atteindre ces cibles.
- Cela vous rend beaucoup plus dépendant de quelques fournisseurs, et ceux-ci, ne vous y trompez pas, le savent.
- Elle complique la gestion des promotions et des offres, en ayant moins de diversité dans les marges.
- Elle vous rend plus vulnérable à la concurrence, surtout si vous ne fabriquez pas le produit ou n'y ajoutez pas de valeur.

## EN CONCLUSION...

L'étendue du catalogue de produits dans le commerce électronique n'est pas une question qui se décide a priori. On définit d'abord sa stratégie à partir de quelques produits vedettes auxquels on fait confiance, puis on augmente (ou non) son offre de produits en fonction de ses objectifs stratégiques.





## ÉLÉMENTS DE BASE DE LA BOUTIQUE EN LIGNE : ENREGISTREMENT DES UTILISATEURS



Le formulaire d'inscription est un élément clé dans la conversion du client dans un e-commerce. Pendant le processus d'achat, le client doit s'inscrire dans la boutique en ligne s'il veut effectuer l'achat, ce point peut être décisif pour réaliser la conversion.

Si le formulaire d'inscription n'est pas optimisé et comprend trop de données, le client peut abandonner et ne pas s'inscrire. C'est une raison très courante d'abandon de panier.

KonnektConference

Online Event Registration

First Name:

Last Name:

Email Address:

Address Line 1:

Address Line 2:

City:  State:  Zip Code:

## ÉLÉMENTS DE BASE DE LA BOUTIQUE EN LIGNE : PANIER D'ACHAT



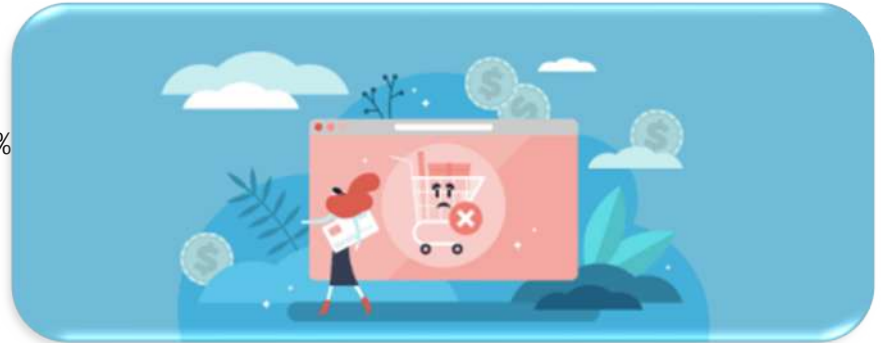
Le **panier d'achat** est le nom donné à la plate-forme, au module ou au plugin chargé de collecter les commandes passées par les utilisateurs sur une page Web comportant une boutique en ligne.

Nous connaissons cet élément sur des sites comme Amazon ou Mercado Libre, entre autres.



Les raisons les plus courantes pour lesquelles les clients abandonnent leur panier d'achat :

- Frais d'expédition très élevés (55%)
- Le site demandait de créer un compte (34%)
- Processus de paiement très long et compliqué (26%)
- Ils ne pouvaient pas confier à la page les informations relatives à leur carte de crédit (17 %).
- Le site était bogué/ne fonctionnait pas (17%)
- Il n'y avait pas assez d'options de paiement (6%)



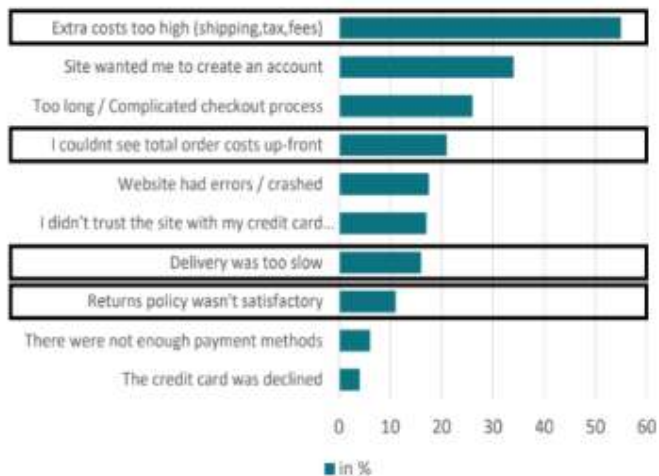
## ÉLÉMENTS DE BASE DE LA BOUTIQUE EN LIGNE : PANIER D'ACHAT

---



<https://www.youtube.com/watch?v=y560BKJL8hE>

reasons why customers abandon their online purchases (2018\*)



abandoned carts based on estimated delivery time (2012\*\*)



\*Source: [baymard.com](http://baymard.com)

\*\* Source: [Online Shopping Customer Experience Study \(UPS\)](#)

## LES PROMOTIONS SONT VOS MEILLEURS ALLIÉS POUR AUGMENTER LES VENTES ET ATTIRER DAVANTAGE DE CLIENTS.

Il existe de nombreuses situations où les promotions des ventes sont utiles, par exemple :

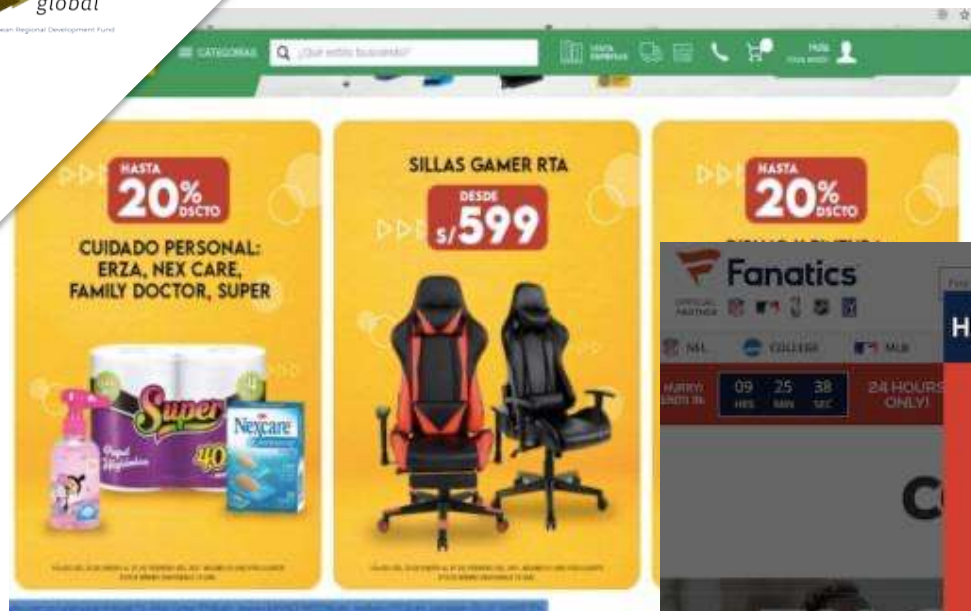
- Créer des programmes de fidélisation des clients
- Pour stimuler la vente d'un nouveau produit
- Acquisition de clients
- Augmenter la part de marché
- Promouvoir un produit qui se vend peu



## LES TECHNIQUES LES PLUS POPULAIRES :

- Coupons
- Echantillons gratuits ou association de produits
- Rabais
- Achats à tempérament
- Cartes à points
- Cadeau de produits pour chaque achat (2x1, 4x2, 3x2...)
- Sweepstakes ou concours

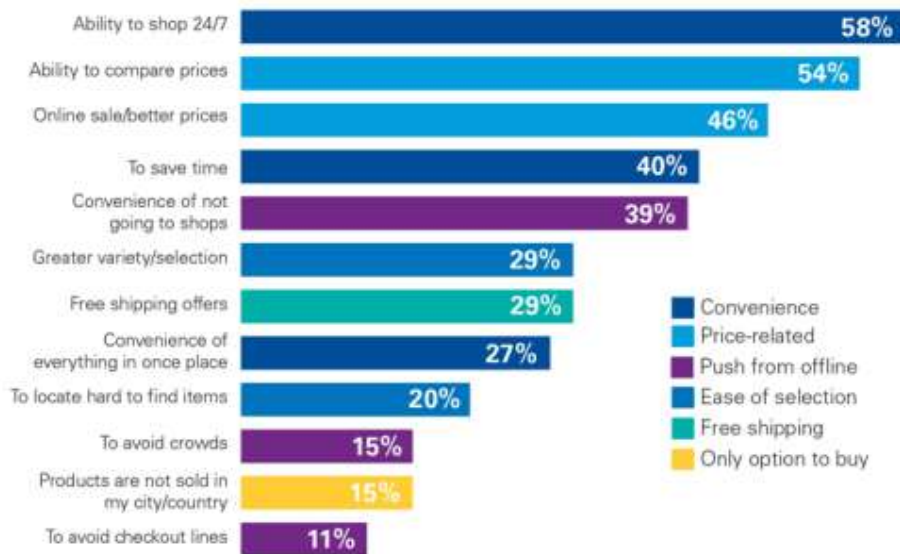




# LES ÉLÉMENTS DE BASE DE LA BOUTIQUE EN LIGNE : CE QUE VEULENT LES CONSOMMATEURS



Reasons consumers shop online instead of in stores



Source: Global Online Consumer Report, KPMG International, 2017

## LE LIEU DE CONCLUSION DU CONTRAT :

- Contrat de consommation : résidence habituelle du consommateur.
- Contrat entre hommes d'affaires : Il est présumé se dérouler au lieu d'établissement du prestataire de services, mais les parties peuvent convenir de tout autre lieu.

## DÉLAI DE LIVRAISON

- Sauf accord contraire entre les parties, le vendeur doit exécuter la commande dans un délai maximum de trente jours à compter du lendemain du jour où il a reçu la notification de l'acheteur.

## LES PÉRIODES DE RETOUR :

- À compter du jour où l'acheteur reçoit le produit, vous disposez de 14 jours ouvrables pour le retourner.

## DE NOUVELLES FORMES DE PRESTATION :



### Roam delivery by Volvo

Après avoir accepté la livraison, le propriétaire du véhicule remet une clé numérique et peut savoir quand la voiture est déverrouillée et verrouillée. Une fois la collecte ou la livraison terminée, la clé numérique est détruite.



De nombreuses entreprises en ligne profitent des facilités offertes par certains pays (comme l'Irlande, Malte, Gibraltar...) pour l'établissement de sociétés :

- Taux réduits : par exemple 12,5 % en Irlande.
- Réductions fiscales pour les investissements dans la R&D, la formation et la technologie.
- Applicable principalement aux grandes entreprises, pas tellement aux PME, car certaines exigences en matière d'infrastructure, des travailleurs spécifiques sont nécessaires pour pouvoir bénéficier du système fiscal favorable.
- Régime économique et fiscal des Canaries (REF) : mesures visant à favoriser le développement économique et social des îles. Il comporte des instruments comme :
  - La réserve pour investissements dans les îles Canaries (RIC)
  - La zone spéciale des Canaries (ZEC)

## APPLICATION DE LA TVA AUX PRODUITS PHYSIQUES :

Si le destinataire de la livraison de biens est établi en Espagne, la TVA espagnole est appliquée, tant en B2B qu'en B2C Si le destinataire est établi en dehors de l'UE, la livraison de biens n'est pas soumise à la TVA espagnole.

Si le destinataire est établi dans un État membre de l'UE, il existe deux situations :

**B2B** : le destinataire des marchandises fournit un numéro de TVA valide, la livraison des marchandises ne sera pas soumise à la TVA espagnole.

**B2C** : La TVA espagnole est appliquée, sauf si elle dépasse le volume de ventes établi dans

ORIGINE	DESTINY	AMOUNT	TVA
Ventes d'entreprises d'autres pays	à destination de l'Espagne	jusqu'à 35 000 euros de chiffre d'affaires	Comté d'origine
		Plus de 35 000 euros de ventes	Espagne
Ventes de sociétés espagnoles	liés à d'autres États membres	jusqu'à la limite établie dans chaque pays	Espagne
		au-delà de la limite	Pays cible

## SEUILS DE TVA POUR LES PAYS DE L'UE

País miembro	Moneda nacional	Equivalente en euros*
Austria	35.000 EUR	
Bélgica	35.000 EUR	
Bulgaria	70.000 BGN	35.791 EUR
Chipre	35.000 EUR	
Chequia	1.140.000 CZK	44.873 EUR
Alemania	100.000 EUR	
Dinamarca	280.000 DKK	37.595 EUR
Estonia	35.000 EUR	
Grecia	35.000 EUR	
España	35.000 EUR	
Finlandia	35.000 EUR	
Francia	35.000 EUR	
Croacia	270.000 HRK	36.291 EUR
Hungría		35.000 EUR
Irlanda	35.000 EUR	
Italia	35.000 EUR	
Lituania	35.000 EUR	
Luxemburgo	100.000 EUR	
Letonia	35.000 EUR	
Malta	35.000 EUR	
Países Bajos	100.000 EUR	
Polonia	160.000 PLN	37.859 EUR
Portugal	35.000 EUR	
Rumanía	118.000 RON	25.305 EUR
Suecia	320.000 SEK	31.390 EUR
Eslovaquia	35.000 EUR	
Eslovenia	35.000 EUR	
Reino Unido	70.000 GBP	80.197 EUR

TVA transfrontalière

Régime spécial applicable aux ventes à distance

Veillez noter qu'il existe plusieurs exceptions importantes à ces règles générales.

En outre, il existe un certain nombre de règles spécifiques applicables aux ventes de produits soumis à accise ou de véhicules neufs (voitures, bateaux ou avions).

\*Taux de change de référence publiés par la Banque centrale européenne le 23 mars 2018 (sauf pour la Roumanie, où les seuils exprimés en RON sont basés sur les valeurs en euros des régimes spéciaux au taux de change de la date d'adhésion, c'est-à-dire le 1.1.2007).



## TVA SUR LES SERVICES NUMÉRIQUES

### MOSS : MINI ONE STOP SHOP

Le Mini One Stop Shop (MOSS) est un système facultatif qui permet de régler la TVA, un impôt généralement dû dans plusieurs pays de l'UE, dans un seul pays de l'UE.

Les prestataires de services transfrontaliers de télécommunications, de télédiffusion et de radiodiffusion ou de services numériques transfrontaliers à des personnes qui ne sont pas des assujettis peuvent bénéficier de ce régime. Les services envisagés dans le cadre du système de mini-guichet unique sont, entre autres, les suivants :

- hébergement de sites Web
- fourniture de logiciels informatiques
- accès aux bases de données
- télécharger des applications ou de la musique
- jeux en ligne
- l'enseignement à distance.

## LES ÉLÉMENTS DE BASE DE LA BOUTIQUE EN LIGNE : LES MÉTHODES DE PAIEMENT

---





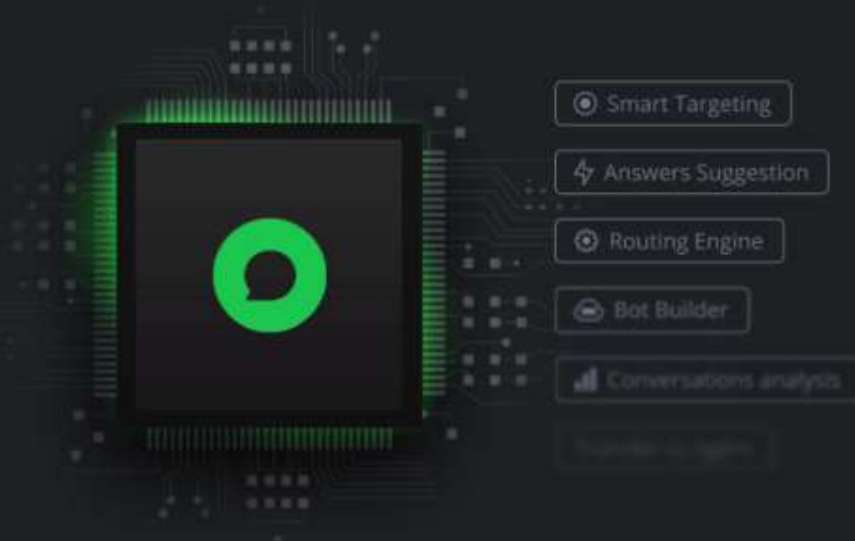
**LES CONSOMMATEURS  
VEULENT**

- Des paiements simples, conviviaux et en un seul clic.
- Confiance dans les méthodes de paiement
- Acheter maintenant, payer plus tard
- Paiements fractionnés
- Paiement dans votre propre devise
- Un bon soutien en cas d'incidents



## Artificial Intelligence for optimised productivity

Support your visitors 24/7 by creating a chatbot using the iAdvize Bot Builder or integrating a third-party chatbot. Use the best of AI to respond to a larger volume of queries, qualify your visitors' needs and escalate queries to human agents or experts when necessary.



serviceform.com

## Five premium marketing tools

Our tools are built for increasing conversion and helping you understand your website visitors. You can use one, or a suite of all our tools combined.



### Chatbot and Livechat

Create chatbots that feel human and fill your business requirements.

We work with brands to create lead generation, customer support and multichannel chatbots.

Connect with Livechat, and host up to thousands of agents. Encrypt all conversations and host on your own servers. Combine all channels to one platform.



### Serviceform Insights

Our analytics tool focuses on every user, their path and is focused on conversion, not traffic.

Track the paths your customers took to form submissions or button clicks you consider important.

Create A/B tests and split tests, without any code. Easily follow which variation is performing better.



### Dynamic Forms & Popups

Create conversion optimised multi-step forms for buying services, products or gathering leads.

Create non-interruptive exit popups, individual user contact forms and a lot more.

Process single payments or recurring subscriptions through Stripe.



### Interactive Buying Experiences

Create Interactive User Experiences for your products and services.

Explain your products and services with changing visuals.

Generate highly qualified and interested leads through conversations.



### InlineBots and ContentBots

Create conversations that engage your users inside your content. Place in blogs, articles or inside your website. Another layer of lead generation.

# ÉLÉMENTS DE BASE DE LA BOUTIQUE EN LIGNE : SERVICE CLIENT ET GESTION DES INCIDENTS



<https://assistant.google.com>

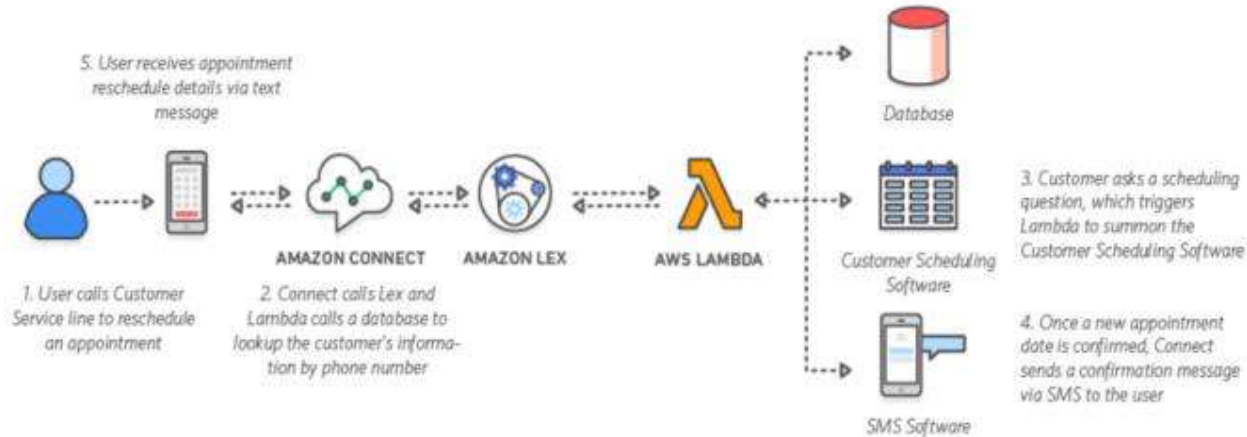


## AMAZON LEX CHATBOTS

<https://youtu.be/d3LYINqfuzl>

Amazon Lex est un service permettant de créer des interfaces conversationnelles dans n'importe quelle application en utilisant la voix et le texte.

Example: Amazon Connect contact center uses Amazon Lex for natural conversations.



Les utilisateurs peuvent effectuer des tâches telles que la modification d'un mot de passe, la demande du solde d'un compte ou la prise d'un rendez-vous, sans avoir à parler à un agent.



## AMAZON LEX CHATBOTS

### PRICING EXAMPLE 1

A bot that processes 4,000 speech requests and 1,000 text requests

Input requests to process	Cost per request	Number of requests	Total
4,000 speech requests	\$0.004	4,000 requests	\$16.00
1,000 text requests	\$0.00075	1,000 requests	\$0.75
<b>Total Amazon Lex charges for 4,000 speech and 1,000 text requests</b>			<b>\$16.75</b>

### PRICING EXAMPLE 2

A bot that sends 500 speech requests and 500 text requests in December. Monthly charges for December:

Input requests to process	Cost per request	Number of requests	Total
500 speech requests	\$0.004	500 requests	\$2.00
500 text requests	\$0.00075	500 requests	\$0.38
<b>Total Amazon Lex charges for 500 speech and 500 text requests</b>			<b>\$2.38</b>



## AMAZON LEX CHATBOTS

<https://www.youtube.com/watch?v=d3LYINqfuzI>

## LES HABITANTS DU CYBERESPACE :

- Hackers
- Crackers
- Phreakers



## HACKERS :

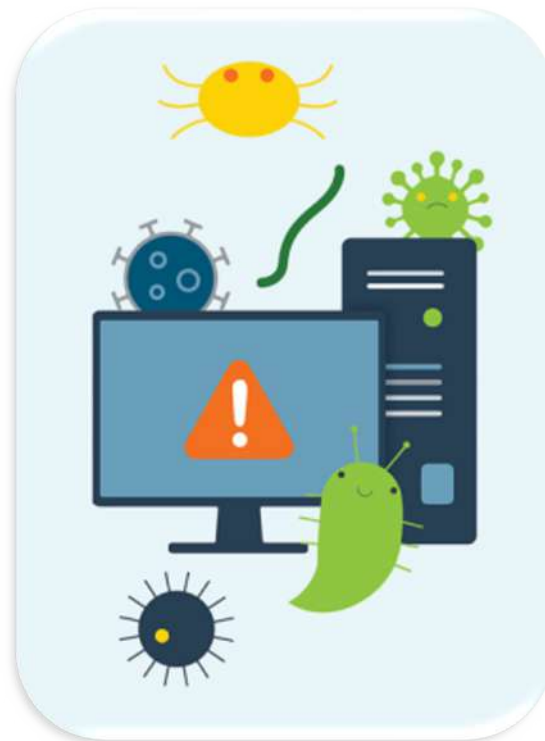
- Chapeau blanc
- Chapeau gris
- Chapeau noir
- Chapeau bleu
- Chapeau vert
- Chapeau rouge

## The Six Types of Hackers



## PROGRAMMES MAUVAIS :

- Virus
- Troyens
- Logiciel espion



## LES MÉTHODOLOGIES D'ANALYSE DES RISQUES :





## LE PLAN DE CONTINUITÉ DES ACTIVITÉS :

Ensemble de plans d'action visant à atténuer l'impact des menaces qui provoquent l'interruption des processus opérationnels d'une entreprise.

- Réduire la vulnérabilité aux menaces
- Facilite une réponse planifiée et ordonnée aux incidents.
- Garantir la disponibilité des activités commerciales essentielles à des conditions raisonnables.
- Identifier les points faibles
- Fixer les priorités dans les domaines d'activité
- Améliore la qualité des processus d'entreprise
- Améliorer l'image auprès des actionnaires et des clients

Pour elle...

1. Analyse de l'impact sur les affaires
2. Évaluation des risques
3. Stratégie de continuité



## QU'EST-CE QUE LE CLOUD COMPUTING ?

*"Modèle permettant d'accéder de manière pratique et à la demande à un ensemble de ressources informatiques configurables (telles que réseaux, serveurs, stockage, applications et services) qui peuvent être très rapidement approvisionnées et libérées avec un minimum d'efforts de gestion ou d'interaction avec le fournisseur de services. service".*



## TYPES DE CLOUD :

- Cloud public : ouvert à tous les consommateurs potentiels
- Nuage privé : limité à plusieurs organisations
- Cloud interne : pour une seule organisation

AVANTAGES	INCONVÉNIENTS
Paiement à l'utilisation	Sécurité
Focus sur l'unité d'affaires	Disponibilité et performance
Facile à utiliser	Manque de transparence
Réduire les coûts	Difficulté des services sur mesure
Évolutivité	Obstacle à la sortie pour changer de prestataire de services
Elasticité	Coûts cachés
Flexibilité	Absence de normes d'interopérabilité

# L'INTÉGRATION AUX SYSTÈMES D'INFORMATION : MOBILE FIRST OU MOBILE ONLY ?

---



## MOBILE FIRST



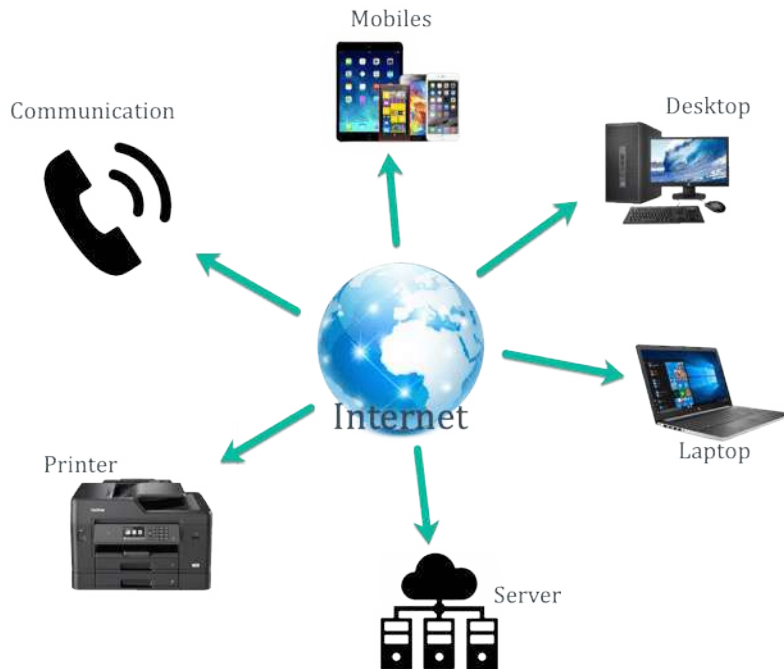
# L'INTÉGRATION AUX SYSTÈMES D'INFORMATION : MOBILE FIRST OU MOBILE ONLY ?



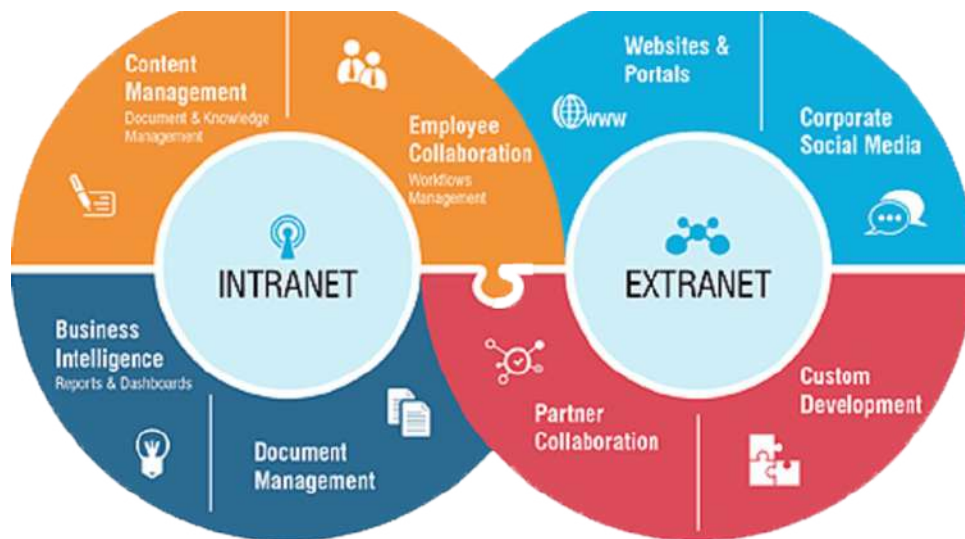
## MOBILE UNIQUEMENT



## INTERNET ET INTRANET



## EXTRANET





Dans le cadre du projet Madrid Food and Drink Suppliers, nous présentons aux utilisateurs d'Alibaba.com une sélection de 20 entreprises espagnoles, avec une grande variété de produits alimentaires et de boissons de l'industrie madrilène. Nous travaillons sur un design de Minisite pour transmettre une image sophistiquée et des produits de qualité.

<https://madridfoodsuppliers.trustpass.alibaba.com/>

# EXEMPLES DE RÉUSSITE



## Madrid Food and Drink Suppliers

*Experience the best Food & Drink from Spain*





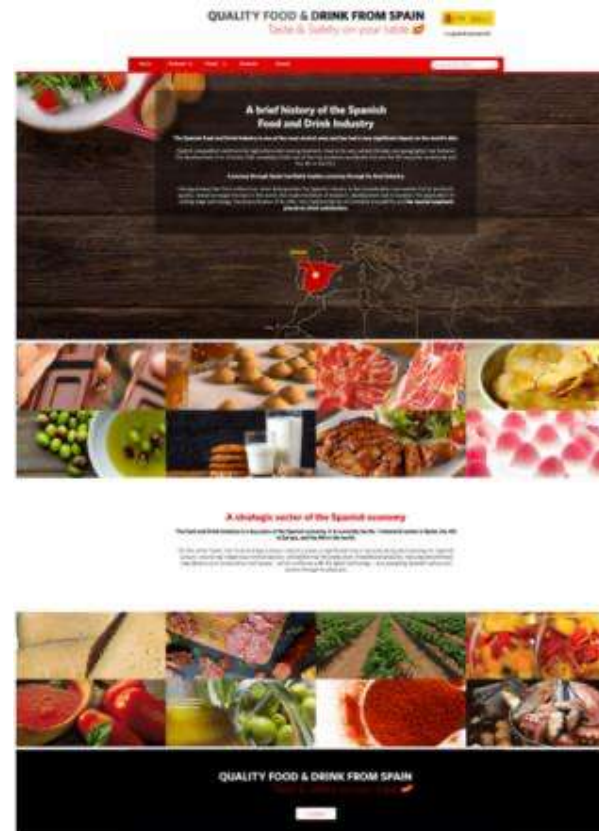
Sous la marque de la Fédération espagnole des industries agro-alimentaires (FIAB), nous présentons aux utilisateurs d'Alibaba.com une sélection de 34 entreprises espagnoles, fabricants dans le secteur agro-alimentaire, offrant des produits de qualité au niveau mondial.

[https://fooddrinkfromspain.trustpass.alibaba.com/index.html?spm=a2700.shop\\_cp.88.5.d4012284JN2005](https://fooddrinkfromspain.trustpass.alibaba.com/index.html?spm=a2700.shop_cp.88.5.d4012284JN2005)





**QUALITY FOOD & DRINK FROM SPAIN**  
 Taste & Safety on your table 





Dans le cadre du projet AGROSMARTglobal, nous présentons aux utilisateurs d'Alibaba.com une sélection de 80 entreprises espagnoles, françaises et portugaises, fabricants dans le secteur agroalimentaire, offrant des produits de qualité au niveau mondial.

<https://es1339603793qnmv.trustpass.alibaba.com/?spm=a2700.details.cordpanyb.2.3d2c3142M3LdXZ>







Sous la marque Madrid Industrial Solutions, nous présentons aux utilisateurs d'Alibaba.com une sélection de 20 entreprises madrilènes, fabricants dans le secteur industriel, offrant des produits et des services avec un cadre juridique stable et moderne, harmonisé avec les règlements de l'UE, ce qui garantit la sécurité juridique des produits et facilite le développement des affaires.

<https://madridindustrial.trustpass.alibaba.com/>

# EXEMPLES DE RÉUSSITE



## MADRID

### INDUSTRIAL SOLUTIONS

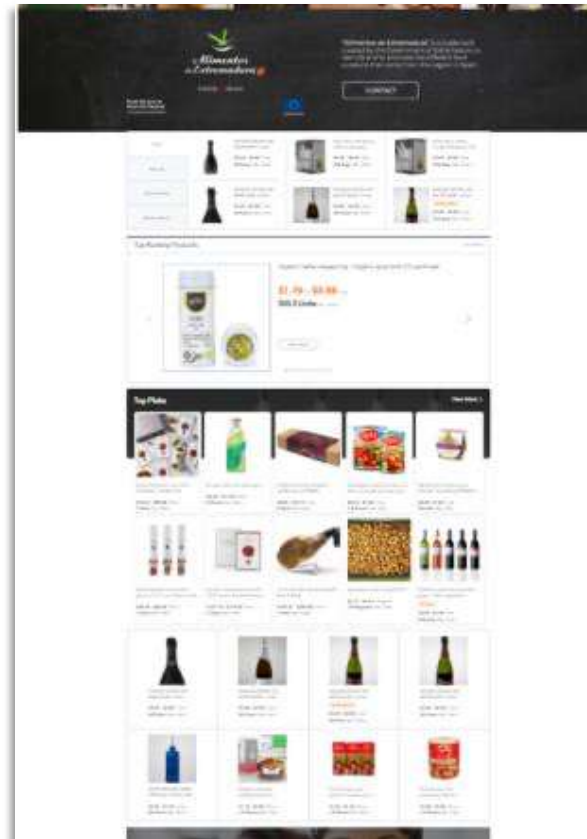
Best Quality Industrial Companies

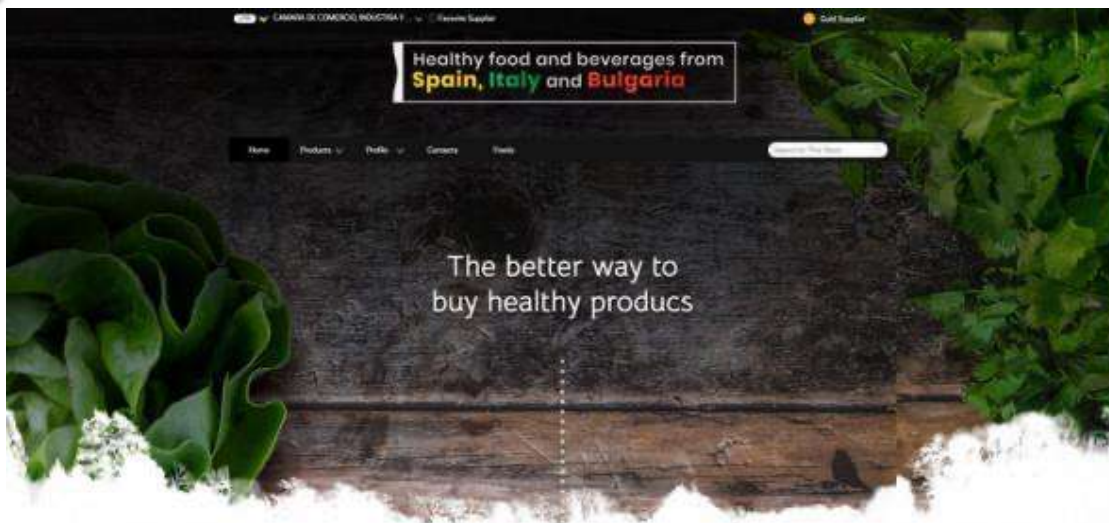





Sous la marque Food of Extremadura, nous présentons aux utilisateurs d'Alibaba.com une sélection des meilleurs produits alimentaires provenant de la région d'Estrémadure, en Espagne.  
[https://alimentosextremadura.trustpass.alibaba.com/es\\_ES/index.html?spm=a2700.shop\\_cp.8.5.6473352cYpPSih](https://alimentosextremadura.trustpass.alibaba.com/es_ES/index.html?spm=a2700.shop_cp.8.5.6473352cYpPSih)







Sous la marque LOOK EU NET, nous présentons aux utilisateurs d'Alibaba.com une sélection des meilleurs produits alimentaires sains d'Espagne, d'Italie et de Bulgarie.





纯粹生活(北京)国际贸易有限公司  
 JUSTLIFE (Beijing) International Trading Co., Ltd

诚信商家 买家保障 进口货源

李经理: 13501139990 (南方区域)  
 田经理: 13522605590 (北方区域)  
 白经理: 18513796885 (华中, 西南) 加官方微信号为好友  
 杨经理: 13801392685 (西南) 定期推送品牌相关内容

[首页](#)
[全部产品](#)
[公司档案](#)
[进口啤酒](#)
[进口果汁](#)
[进口起泡](#)
[公司相册](#)
[在线询价](#)
[联系方式](#)

