



Conception & Management des E-commerce Cours magistral

Dr Edouard Ngor SARR

Maitre de conférences

Enseignant Chercheur en informatique

UFR SES-UASZ-SENEGAL

Janv2025



E-COMMERCE

Avant-propos

- **Internet**

- Réseaux informatique à la dimension mondiale
- Connecte des milliards d'appareils et de systèmes à travers le monde.
- Permet l'échange d'informations, la communication et l'accès à une multitude de services.

- **Services d'Internet**

- Web ou Www: un service permettant d'accéder à des ressources et des informations sur Internet via des navigateurs web avec le protocole HTTP ou HTTPS.
- FTP : Service de Partage de fichiers
- SSH : Un service réseau sécurisé permettant d'établir une connexion à distance avec un autre ordinateur ou serveur
- POP/SMTP : POP (Post Office Protocol) et SMTP (Simple Mail Transfer Protocol) sont deux standards utilisés pour envoyer et recevoir des e-mails.

E-Business

- Comprend toutes les opérations commerciales effectuées via Internet, allant de la vente en ligne au service client, en passant par la gestion des stocks et la communication interne

Composantes du E-Business

- **E-commerce** : Vente de biens et services en ligne.
- **E-marketing** : Stratégies de promotion et publicité digitale.
- **E-CRM** (Customer Relationship Management) : Gestion numérique des relations clients.
- **E-procurement** : Approvisionnement en ligne de produits et services pour les entreprises.
- **ERP** (Enterprise Resource Planning) : Systèmes intégrés de gestion d'entreprise via Internet.
- ...

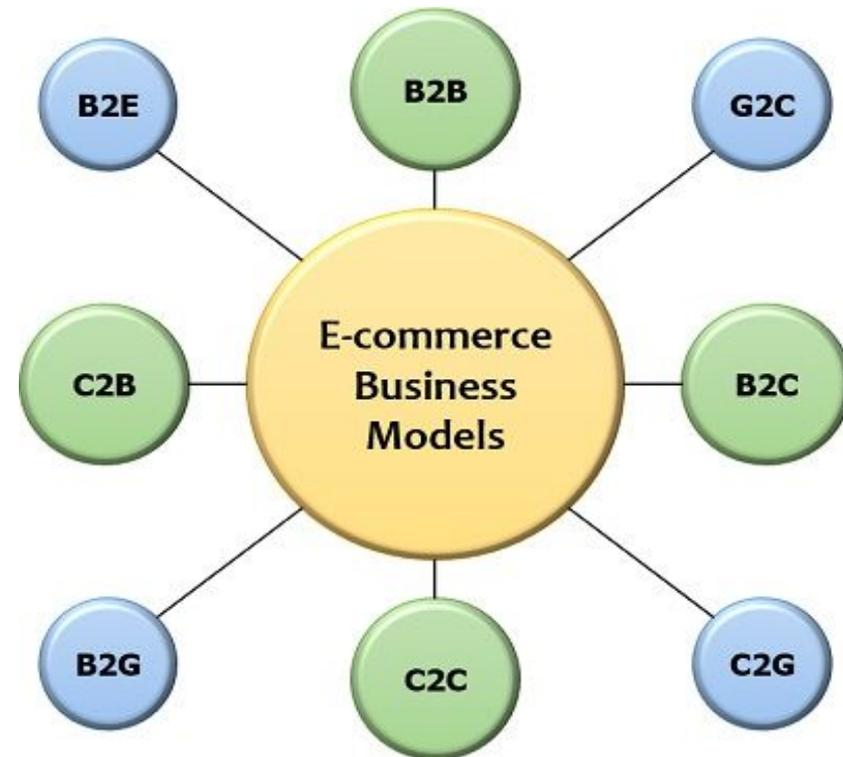


E-Commerce

- Ensemble des transactions commerciales réalisées via Internet : achat, vente, échange de produits, services ou informations via des réseaux informatiques, principalement Internet.
- Inclut plusieurs formes : la vente de produits physiques, Les services en ligne et Le commerce mobile (m-commerce).

- **E-commerce selon la cible**

- **B2B** (Business to Business) : Transactions entre entreprises (ex. Alibaba).
- **B2C** (Business to Consumer) : Vente directe aux consommateurs (ex. Jumia, Amazon).
- **C2C** (Consumer to Consumer) : Transactions entre particuliers (ex. Expat, Facebook Marketplace).
- **C2B** (Consumer to Business) : Clients proposant des services aux entreprises (ex. freelancing).
- **B2G**: Entreprise propose des services à un gouvernement
- ...

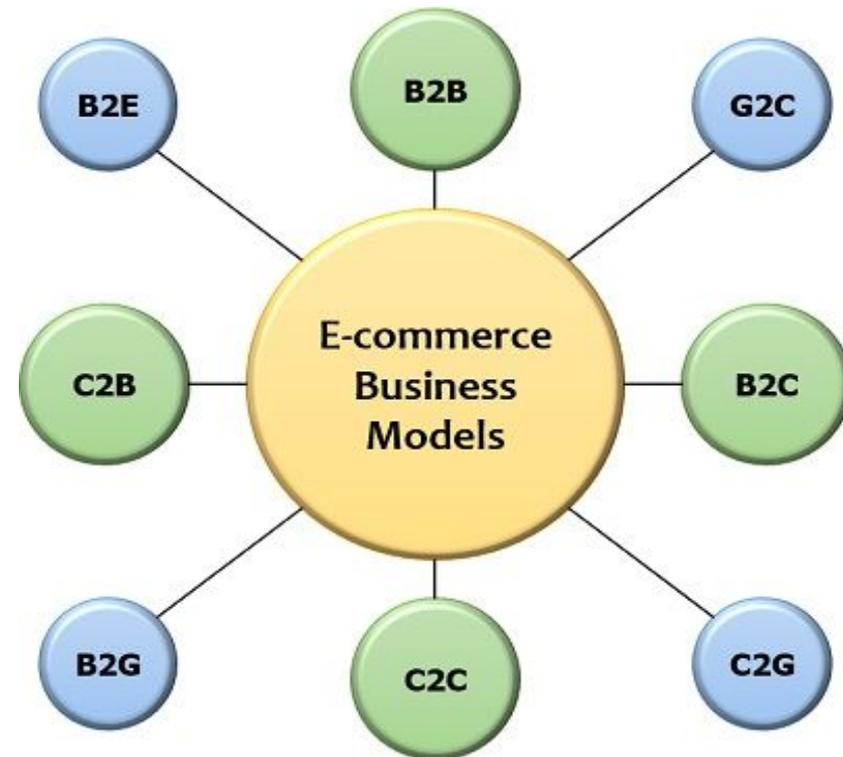


E-Commerce

- Ensemble des transactions commerciales réalisées via Internet : achat, vente, échange de produits, services ou informations via des réseaux informatiques, principalement Internet.
- Inclut plusieurs formes : la vente de produits physiques, Les services en ligne et Le commerce mobile (m-commerce).

- **E-commerce selon l'objectif**

- Site institutionnel ou de présentation
 - Présente les services et produits
 - Pas de détails sur les activités
 - Pas d'option d'achat en ligne
- Vitrine commerciale
 - Présente et détail les services et produits
 - Pas d'option d'achat en ligne
- Site marchand
 - Présente et détail les services et produits
 - Option d'achat en ligne
 - Espace individuel
- Marketplace
 - Site marchand partagé



Les acteurs du E-commerce



E-commerce → M-commerce

- Désigne l'achat et la vente de biens et de services via des appareils mobiles, principalement des smartphones et des tablettes.
- A émergé avec la montée en puissance des smartphones et des applications mobiles, permettant aux consommateurs de faire des achats en ligne, d'effectuer des paiements, et de gérer leurs finances directement depuis leur téléphone.
- Les caractéristiques du M-commerce incluent :
 - Achats en ligne via des applications mobiles
 - Paiements mobiles
 - Marketing mobile
 - Commerce local et géolocalisation
- Continue de croître grâce :
 - A L'adoption massive des smartphones
 - A l'amélioration des infrastructures de paiement mobile
 - A une expérience d'achat simplifiée et rapide pour les consommateurs.

E-Commerce : Atouts et freins

- **Atouts**

- **Accessibilité** : Ouverture 24/7, accessible de n'importe via Internet.
- **Réduction des coûts** : Moins de frais liés à la gestion d'un magasin physique.
- **Personnalisation** : Offres et recommandations personnalisées grâce au ML
- **Marché mondial** : Possibilité de toucher une clientèle internationale.
- **Facilité de paiement en ligne** : Paiements numériques favorisant la transparence.

- **Freins**

- **Connectivité** : Accès limité à Internet dans certaines régions.
- **Faible adoption des paiements en ligne** : préférence pour le paiement à la livraison
- **Sécurité** : Escroqueries en ligne, manque de Confiance des consommateurs et Protection des données personnelles et des transactions financières.
- **Confiance des consommateurs** : construire une réputation de confiance.
- **Logistique** : Gestion des livraisons, surtout dans des régions éloignées.
- **Concurrence** : Forte concurrence sur les prix et les services.

E-Commerce en chiffre

- **En 2024, Dans le monde**

- 6 913 milliards de dollars (https://www.sellerscommerce.com/blog/largest-ecommerce-markets/?utm_source=chatgpt.com)
 - 2,64 milliards de cyberacheteurs (33,3 % de la population mondiale).
 - M-commerce 2 600 milliards de dollars en 2024
 - https://www.fevad.com/edition-2024-des-chiffres-cles-du-e-commerce-la-fevad-publie-son-rapport-annuel-sur-letat-du-marche/?utm_source=chatgpt.com

- **Au Sénégal**

- 330 millions de dollars en 2024
 - 463,70 millions de dollars en 2029
- Taux de croissance annuel de 15 à 20% entre 2025 et 2029.
- Taux de pénétration d'Internet : Environ 70%
- Nombre d'utilisateurs de l'e-commerce : 4 millions
- Les leaders : Jumia, Kaymu et SeneMarket
- Paiement Mobile : 60% des transactions en ligne
: https://www.statista.com/outlook/emo/ecommerce/senegal?utm_source=chatgpt.com

CMS de E-Commerce

- Un **CMS (Content Management System)**, ou **Système de Gestion de Contenu**, est un logiciel qui permet de créer, gérer et modifier un site web sans nécessiter de compétences avancées en programmation.



WORDPRESS



Symfony

4

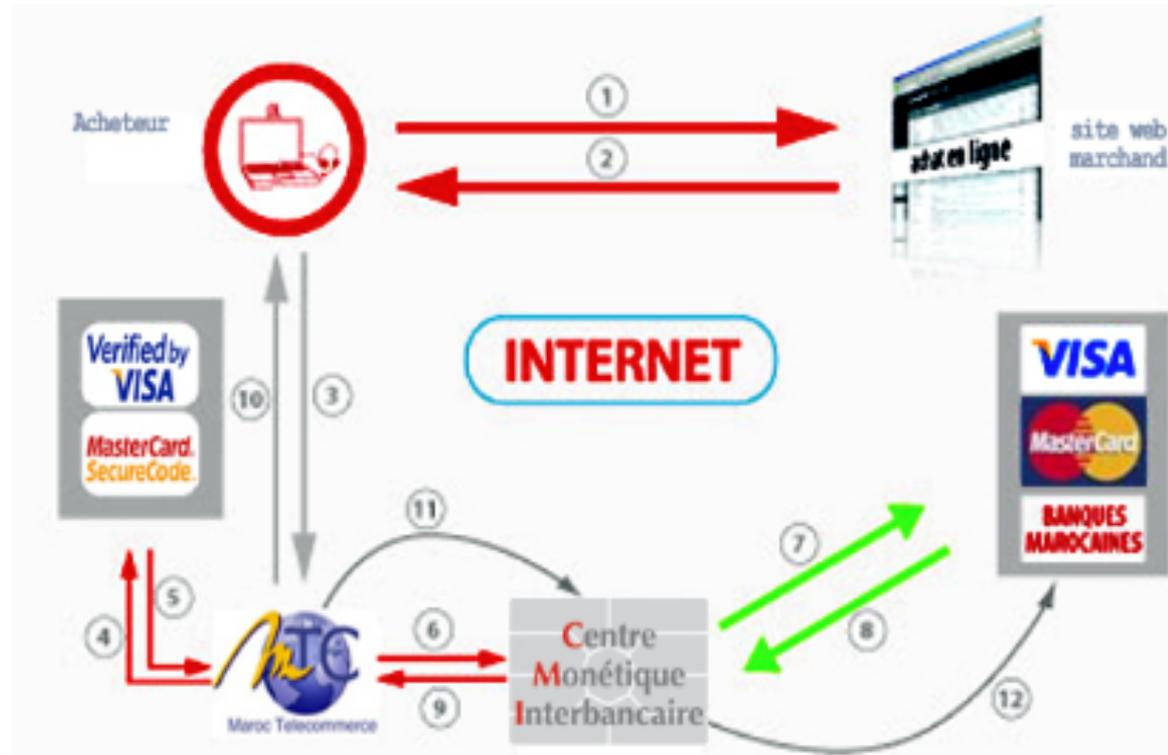


E-Commerce : Facteurs de succès

- Disposer d'une plateforme attractif
- Disposer d'une offre conforme aux plaquettes
- Parcours client simple
- Sécurité & Efficacité dans la livraison et le paiement :
 - Offrir le paiement à la livraison pour rassurer les clients.
 - Collaborer avec des services de livraison fiables (Jexpress, Paps, etc.).
 - Mettre en place un service client efficace.
- Adaptation locale
 - Comprendre les besoins spécifiques des consommateurs sénégalais.
- Marketing digital
 - Utilisation des réseaux sociaux (Facebook, Instagram) pour toucher une large audience.
- Formation
 - Sensibiliser les consommateurs aux avantages et à la sécurité de l'e-commerce.

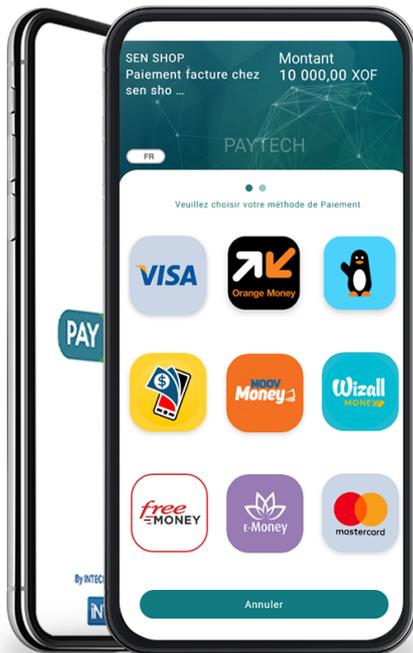
E-Commerce et paiement en ligne

- Paiement par carte bancaire ou monnaie virtuelles



E-Commerce et paiement en ligne

- Paiement Mobile Monnaie



E-Commerce et paiement en ligne

- Intégrateur de Paiement Mobile Monnaie



paydunya



Drop Shipping

- Le dropshipping est un modèle commercial dans lequel les commandes passées sur le site d'un détaillant sont en réalité exécutées par un fabricant ou un grossiste tiers.
- Le détaillant ne garde pas les produits sous la main. Lorsque le détaillant reçoit une commande, il l'envoie à une société tierce qui se chargera ensuite de l'exécuter et de l'expédier directement au client, qui peut ou non savoir que la commande provient d'une autre société.

PRINCIPE DU DROPSHIPPING



Plateformes de Drop Shipping

Site	Tarifification	Inventory	Expédition	Idéal pour	Application Dropship
DSers	Gratuit (jusqu'à 3 000 produits) puis 19,90 €/mois	Plus de 100 millions de produits	Global	Nouveaux commerçants avec un budget limité	Oui
Spocket	À partir de 39,99 €/mois	Large gamme, axée sur les fournisseurs US/EU	États-Unis, UE, Canada, Asie, Australie, Brésil	Produits de marque, expédition rapide	Oui
SaleHoo	27 €/mois (dropshipping) ; 67 €/an (répertoire)	Plus de 2,5 millions de produits dans diverses catégories	Varie selon le fournisseur	Commerçants axés sur les données, développement personnalisé	Non (mais propose une API)
Zendrop	49 €/mois (plan Pro)	Large variété, y compris des fournisseurs US	US et Global	Commerçants Shopify, produits basés aux États-Unis	Oui
Modalyst	Gratuit (jusqu'à 25 produits), puis 35 €/mois	Marques reconnues, produits durables	US et Global (80+ pays)	Commerçants soucieux de leur budget, reconnaissance de marque	Oui
Wholesale2b	À partir de 29,99 €/mois	Plus d'un million de produits	Principalement US et Canada	Opérations simplifiées, vente multicanal	Oui
Doba	À partir de 24,99 €/mois	Large variété	Principalement US et Chine	Règles de tarification, produits basés aux États-Unis	Oui
Trendsi	Gratuit	Plus de 100 000 produits de mode	US	Commerçants de vêtements pour femmes	Oui
Inventory Source	99 €/mois	N/A	Varie selon le fournisseur	Commerçants avec des fournisseurs existants	Non
Wholesale Central	Gratuit (répertoire)	Varie selon le fournisseur	Varie selon le fournisseur	Établir des relations avec des grossistes	Non
Worldwide Brands	187 € (paiement unique)	Plus de 16 millions de produits	Varie selon le fournisseur	Fournisseurs fiables, commerçants expérimentés	Non

Marketplace

- Une plateforme en ligne qui met en relation des vendeurs et des acheteurs pour la vente de produits ou de services.
- Il agit comme un intermédiaire qui permet à plusieurs vendeurs de proposer leurs offres à un large public d'acheteurs.
- Contrairement aux sites e-commerce traditionnels où un seul commerçant vend ses propres produits, une marketplace permet à plusieurs vendeurs d'y proposer leurs articles, souvent en échange d'une commission sur chaque vente.
- **Types de marketplaces**
 - **Marketplaces généralistes ou horizontales**: Elles vendent une grande variété de produits (ex. **Amazon, eBay, AliExpress**).
 - **Marketplaces spécialisées ou vertical** : Focalisées sur un secteur spécifique (ex. **Etsy** pour l'artisanat, **Vinted** pour les vêtements).
 - **Marketplaces de services** : Permettent la mise en relation pour des prestations (ex. **Uber** pour le transport, **Airbnb** pour l'hébergement, **Fiverr** pour les freelances).
 - **Marketplaces B2B** : Destinées aux entreprises (ex. **Alibaba, Amazon Business**).

Marketplace

- Avantages :
 - Mutualisation des ressources
 - Facile et souple pour le commerçant
 - Large choix de produits et services.
 - Facilité pour les vendeurs de toucher un large public sans créer leur propre site.
 - Sécurité des paiements et des transactions.
- Inconvénients :
 - Complexe à mettre en place et à gérer pour le prestataire
 - Forte concurrence entre vendeurs.
 - Commissions et frais imposés par la plateforme.
 - Moins de contrôle sur la relation client pour les vendeurs.
- Les marketplaces jouent un rôle clé dans l'économie du e-commerce et continuent de croître grâce aux avancées du **M-commerce** et des **paiements mobiles**.

Marketplace

