

Les clés du succès pour le commerce numérique

27 Novembre 2018

Définition du commerce numérique:

Digital Commerce the **buying** and **selling** of **goods** and **services** using the Internet, mobile networks and commerce infrastructure.

It includes the **marketing activities** that support these transactions, including **people**, **processes** and **technologies** to execute the offering of development **content**, **analytics**, **promotion**, **pricing**, **customer acquisition and retention**, and **customer experience at all touchpoints** throughout the **customer buying journey**.

Gartner - IT Glossary

Global Digital Commerce Sales To Near \$6 Trillion By 2022

<https://www.forbes.com/sites/jordanmckee/2018/09/11/global-digital-commerce-sales-to-near-6-trillion-by-2022/#45ec844c4c5a>

Entreprises en démarrage – Cas “Faltour”

- Mission
- Plan & Stratégie de croissance
- Modèle d'affaires



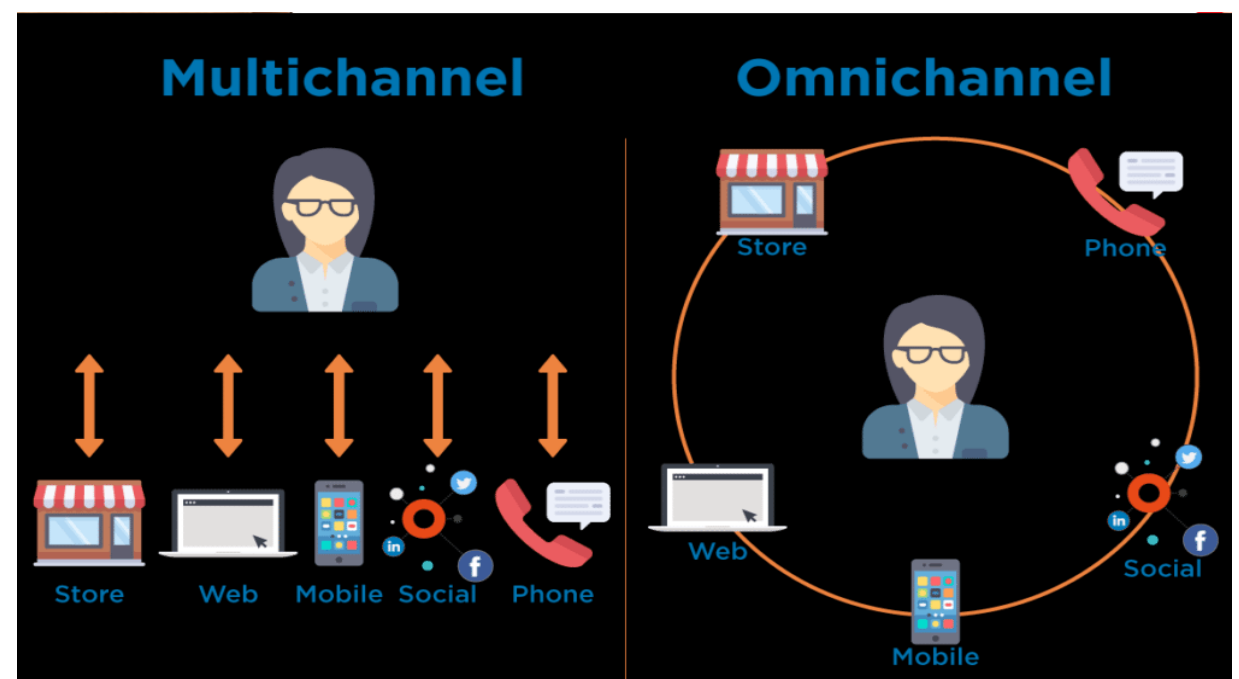
Leçons apprises – Cas “Faltour”

- Stratégies & Tactiques de vente
 - Complexité du produit
 - Éléments psychologiques et émotionnels (client, prix)
 - Tactique du vendeur de drogue
- Masse critique
- Tester le produit
 - Plan A: B2C, 1 produit
 - Plan B: B2C, 3 produits
 - Plan C: B2B2C
 - Plan D: Partenariat



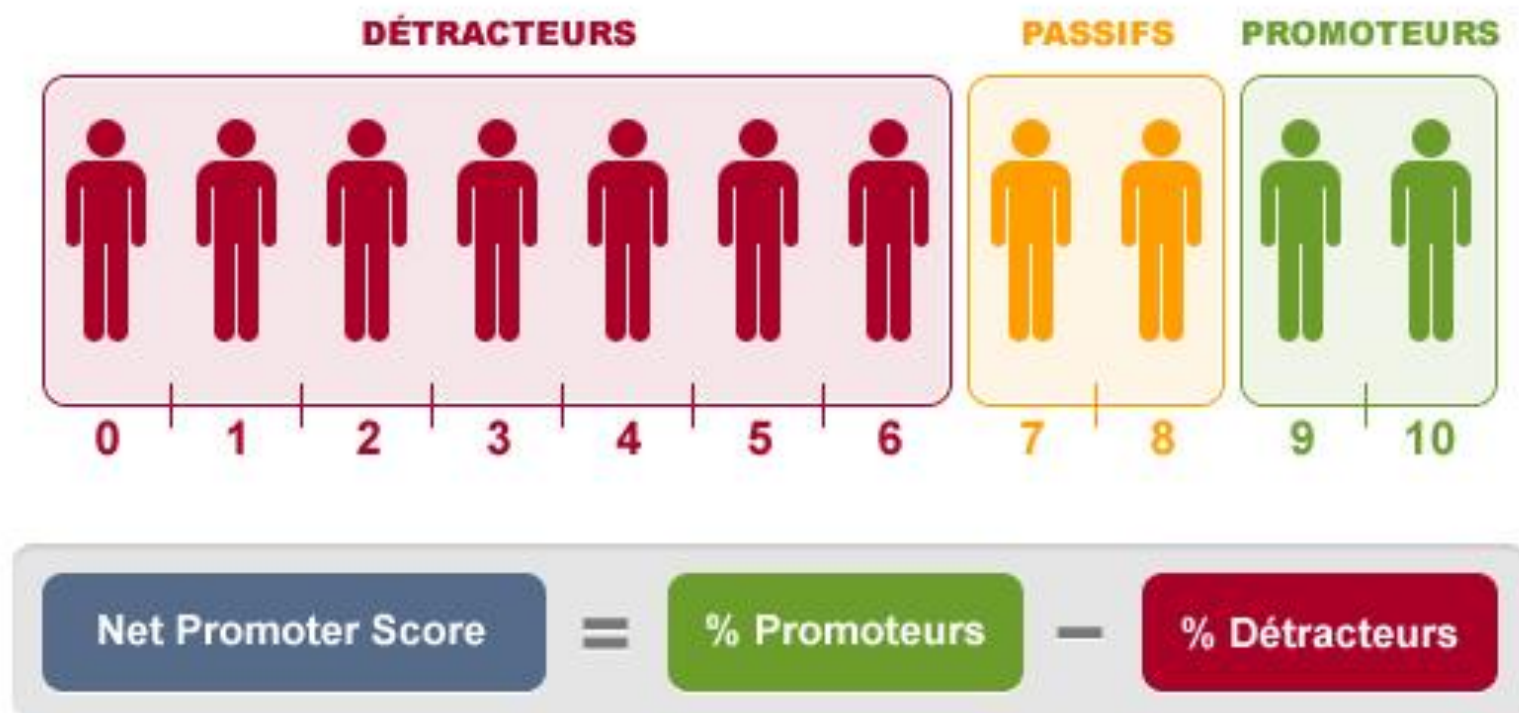
Maturité des stratégies d'entreprises

- Culture Numérique
- Évolution des Stratégies de commerce numérique



Expérience Client

- Situation Actuelle : Voix du client (*“Voice of Customer”*)
 - Diagnostique. Ex: Net Promoter Score
 - Compréhension (*entrevues, sondages, médias sociaux, évaluations, etc.*)



Expérience & Parcours Client

- Situation Souhaitée : Projection
 - Example - industrie du voyage
 1. Rêve & Inspiration
 2. Recherche
 3. Planification
 4. Réservation
 5. Exploration
 6. Partage



Expérience Client – Persona

- Âge
- Genre
- Revenus
- Personnalité
- Situation familiale
- Habitudes d'achat
- Etc.



Expérience Client – Catégorisation des Besoins

- Standards de l'industrie
- Avantage concurrentiel
- Éléments de perturbation (“disruption”)



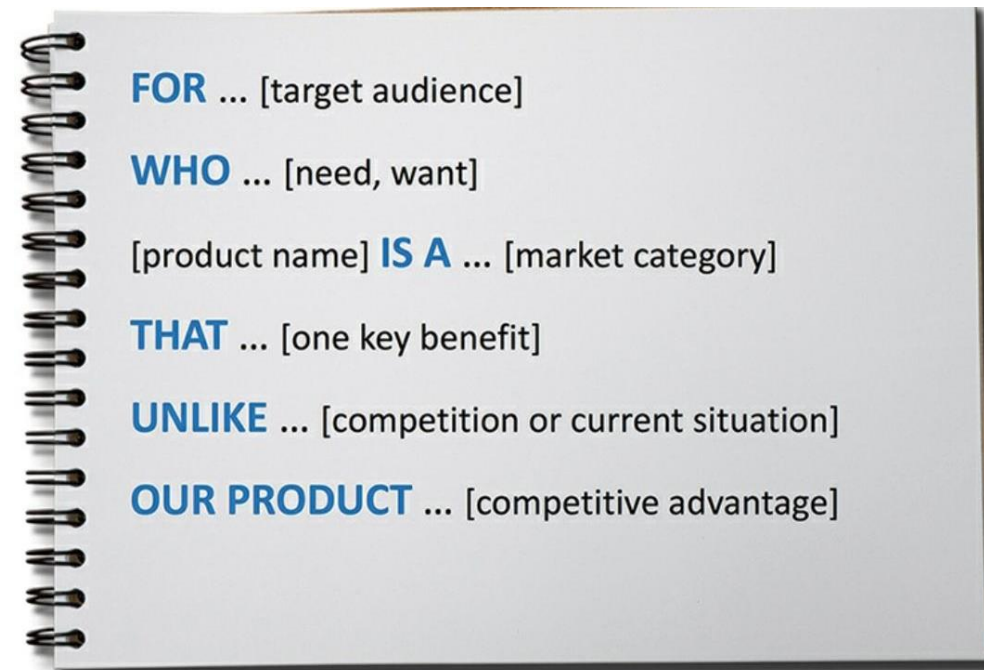
Expérience Client – Standards de l'industrie

- Technique
 - Étalonnage (“benchmarking”)
- Exemples:
 - Déclencheurs émotionnels
 - Personnalisation et recommandations des produits
 - Ventes incitatives et croisées
 - Etc.

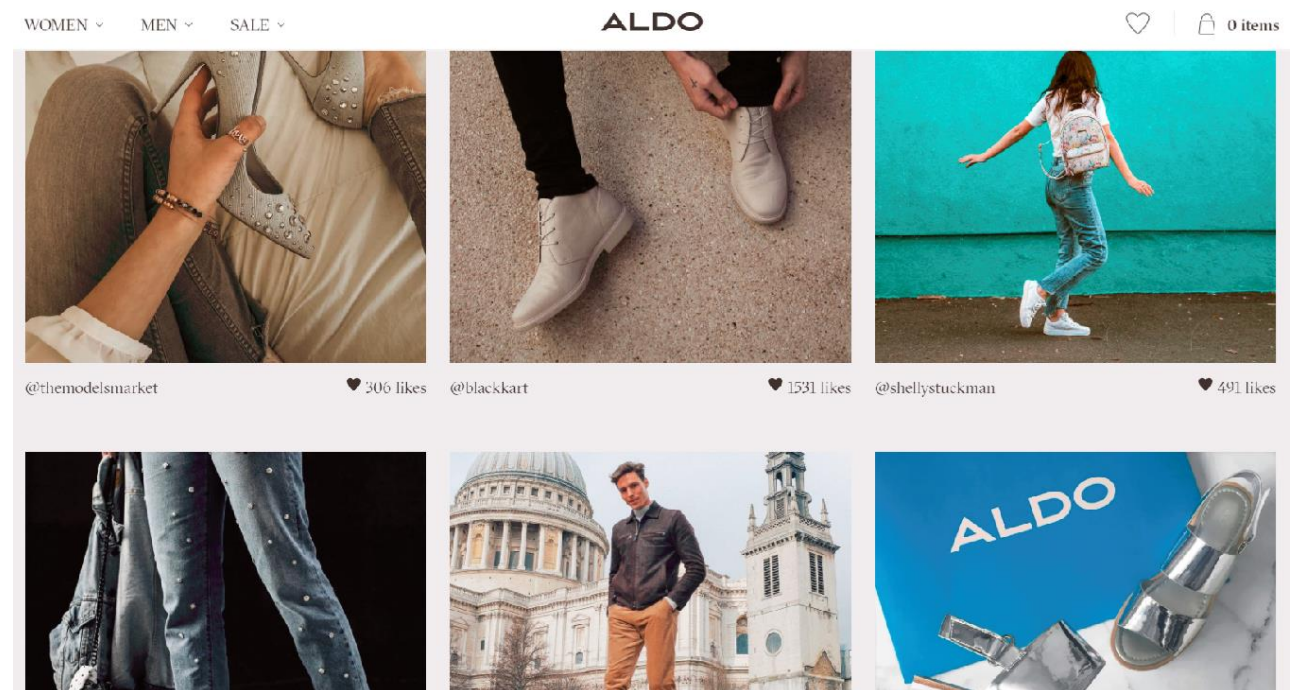


Expérience Client – Avantage Concurrentiel

- Technique
 - Elevator Pitch (Geoffrey Moore)
- Exemples
 - Avantage existant
 - Nouveau contexte légal
 - Développer un avantage (avec les technos)



* From "Crossing the Chasm" Geoffrey Moore



Expérience Client – Perturbation (« Disruption »)

- Technique
 - Remue méninges, en s'inspirant de companies inspirantes ou en démarrage
- Exemples
 - « Pure Player »: Casper, Dollar shave club
 - Adidas personalizes products with learning machines

THE WALL STREET JOURNAL.

Mattress Company Casper Tucks In New Execs To Expand Its Sleep Empire

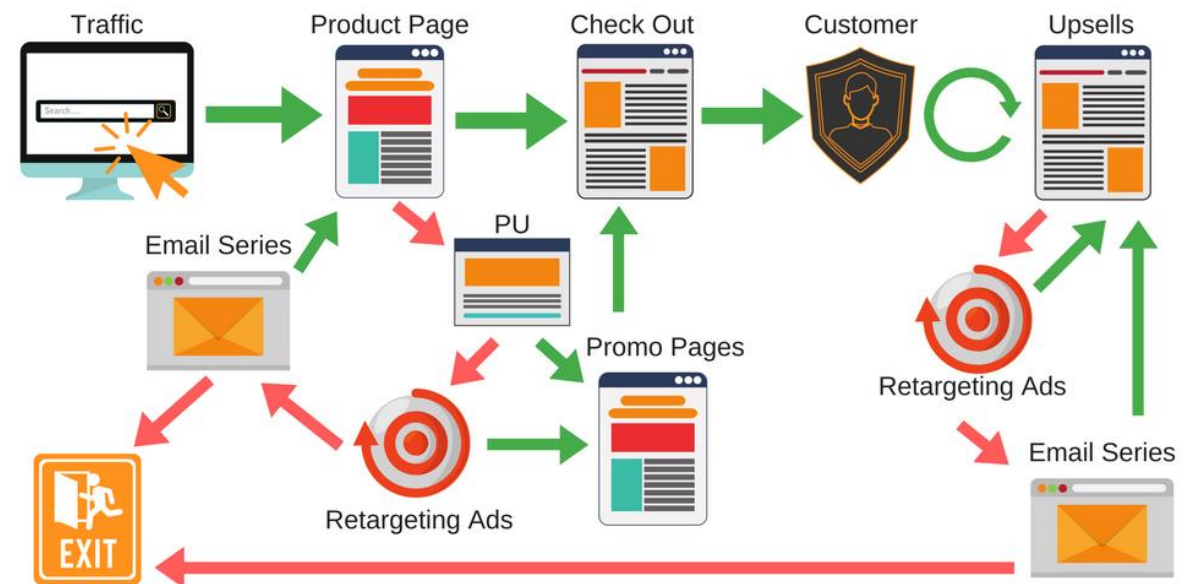
The online mattress retailer said it generated more than \$300 million in revenue in 2017



Parcours Client à Utilisateur

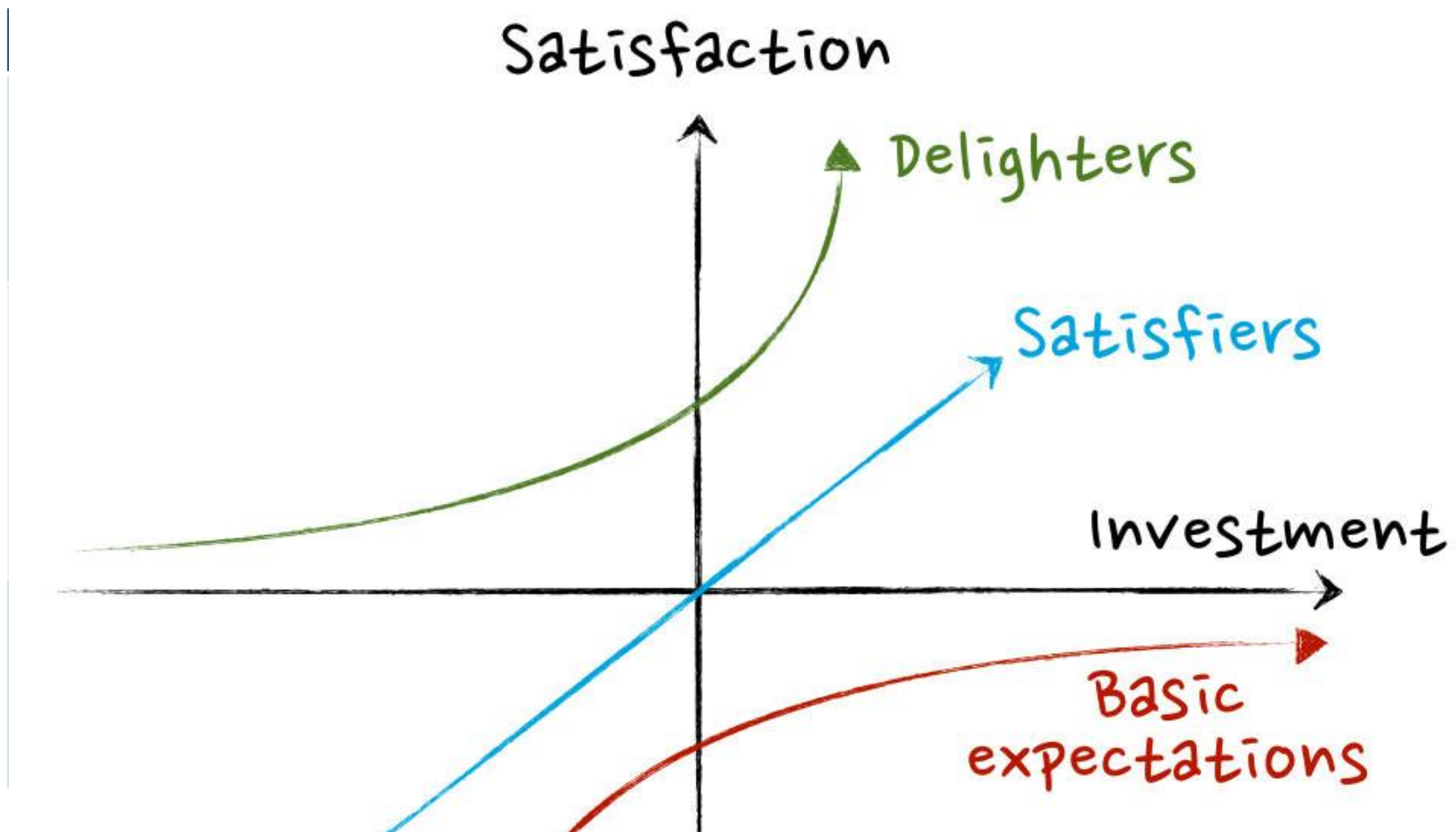
Prototypes

- Approche expérience utilisateur
- Décomposition fonctionnelle
- Tests utilisateurs (personas)



Comment répondre aux défis?

- Consolider les cultures (*numérique vs « traditionnelle »*)
- La fondation avant l'innovation
- Consolider la vision produit, les processus et la technologie



De la Fondation à l'Innovation

- “A mobile moment is a point in time and space when someone pulls out a mobile device to get what they want in their immediate context.”

Re-Engineer Your Business For Mobile Moments - Forrester

EXCLUSIF Publié le 15 novembre 2018 à 06h47 | Mis à jour à 06h47

BDC: 240 millions en «prêts express» en un an



La BDC a distribué 240 millions à des entreprises canadiennes et québécoises depuis le 15 novembre 2017.

Merci à tous !

Références

- Gartner - Magic Quadrant for Digital Commerce (2014)
- <https://www.wsj.com/articles/mattress-firm-casper-tucks-in-new-execs-to-expand-its-sleep-empire-1516210217>
- <https://www.gartner.com/it-glossary/digital-commerce>
- <http://www.businessinsider.com/25-companies-that-are-revolutionizing-retail-2017-7#19-elf-cosmetics-brings-inexpensive-quality-makeup-to-the-mainstream-market-19>
- <https://marketingland.com/3-steps-personalized-marketing-120449>
- <https://sleeknote.com/blog/e-commerce-statistics>
- *Influence: The Psychology of Persuasion* by Robert Cialdini
- *The Business Case Guide*, by Marty J. Schmidt
- <https://www.forbes.com/sites/sap/2018/06/14/in-just-24-hours-machine-learning-delivers-your-custom-designed-adidas-sneakers/#34372501117b>
- *Why Machine Learning and Why Now?* By Daniel Wellers, Jeff Woods, Dirk Jendroska, and Christopher Koch
- *Billion Dollar Apps - How to Find and Implement a Winning Mobile Strategy*, By Alex Bratton
- *Designing Across (iOS) Platforms*: <https://developer.apple.com/videos/play/wwdc2017/804/>
- *The Professional Product: Leveraging Scrum as a Competitor Advantage*, Don McGreal
- <https://www.forbes.com/sites/jordanmckee/2018/09/11/global-digital-commerce-sales-to-near-6-trillion-by-2022/#45ec844c4c5a>
- https://www.bdc.ca/FR/Documents/analyses_recherche/comment-prendre-le-virage-dans-votre-entreprise-sommaire.pdf?utm_campaign=SBW-2018-Digital-Assessment-Tool-Study-FR&utm_medium=email&utm_source=Eloqua
- <http://umnarchitech.com/category/value-proposition-canvas/>
- <https://www.forrester.com/report/ReEngineer+Your+Business+For+Mobile+Moments/-/E-RES109381?objectid=RES109381>
- https://www.lapresse.ca/affaires/economie/canada/201811/15/01-5204263-bdc-240-millions-en-prets-express-en-un-an.php?utm_categorieinterne=trafficdrivers&utm_contenuinterne=cyberpresse_B2_affaires_3851349_section_POS1
- <https://blog.hubspot.com/service/voice-of-the-customer-methodologies>