



Convaincre de la valeur ajoutée d'une transformation digitale B2B

Justifier le bien-fondé d'une modernisation de l'infrastructure e-commerce de votre entreprise

Sommaire

- 3 Introduction
- 4 Une démarche stratégique
- 9 L'IA à l'œuvre
- 10 Songer aux économies à la clé
- 14 Accélérer la croissance du chiffre d'affaires
- 18 Réflexions finales

Introduction

Le temps presse pour le e-commerce. La versatilité des technologies grand public, du profil démographique des acheteurs et des comportements d'achat met invariablement les systèmes en place à l'épreuve. À l'ère du e-commerce, l'utilisation persistante de solutions digitales datées risque d'être préjudiciable à l'infrastructure de votre entreprise, mais aussi de vous faire perdre des clients.

Si la peur du changement est un sentiment humain, la fortune, elle, sourit aux audacieux. À l'heure actuelle, c'est une véritable renaissance technologique qui s'opère pour le commerce B2B, nombre d'entreprises se consacrant sans relâche au développement de leurs ressources e-commerce. Or, malgré des gains d'efficacité, des économies et une croissance du chiffre d'affaires avérés, convaincre les décideurs clés de l'intérêt d'une modernisation digitale demeure une tâche ardue.

Ce guide propose trois approches, étayées par les données de sommités sur le marché, pour vous aider à justifier la modernisation digitale de votre activité B2B.



Une démarche *stratégique*

La pérennisation de votre activité débute dès aujourd'hui

Votre plateforme actuelle prenant de l'âge, vous éprouvez sans doute quelques difficultés à composer avec la versatilité des tendances et comportements d'achat côté clients. La dette technique à honorer, qui n'a peut-être encore jamais été aussi lourde, exige un travail de développement IT onéreux et fastidieux. En faisant appel à une solution de e-commerce moderne, vos équipes bénéficient d'une suite technologique configurable capable d'améliorer considérablement l'agilité globale de votre entreprise et de lui ouvrir de réelles perspectives de croissance en termes de chiffre d'affaires.

Les solutions de e-commerce modernes accélèrent la mise sur le marché

Les clients ont des exigences de service auxquelles ils s'attendent que vous répondiez rapidement. Or, l'un des principaux avantages des systèmes e-commerce modernes réside dans leur constante actualisation par les éditeurs et les développeurs, ce qui optimise les performances en permanence. S'appuyant sur de vastes marketplaces d'extensions, ces plateformes peuvent facilement intégrer de nouvelles fonctionnalités, ce qui évite de faire appel à des solutions de codage personnalisées.

Les solutions e-commerce actuelles sont adossées à des infrastructures cloud protégées par des protocoles de sécurité standard. Ces plateformes cloud accélèrent généralement la mise sur le marché, nécessitent une moindre coordination entre services, et sont dotées de tous les outils de développement et de déploiement nécessaires.

Solutions en place

- Solutions maison
- On-premise
- Difficulté à trouver des développeurs
- Développement sur mesure de nouvelles fonctionnalités
- Risque de temps d'arrêt
- Failles de sécurité

Solutions modernes

- Dans le cloud
- Riches en fonctionnalités
- Mises à jour constantes
- Réseau mondial de développeurs
- « API-first »
- Marketplace d'applications
- Certification PCI

La modernisation procure l'agilité indispensable à la gestion des contraintes fluctuantes des entreprises

Il y a vingt ans, la pression exercée sur les entreprises pour développer des expériences digitales et des offres de services attrayantes était bien moindre. Aujourd'hui, les entreprises se doivent de réagir rapidement à la versatilité des tendances du marché et des comportements des acheteurs, ou risquer de voir leurs audiences se tourner vers la concurrence. Dotées des moyens que seul un système moderne peut offrir, elles acquièrent l'agilité opérationnelle pour accompagner leurs audiences B2B et B2C, repousser les frontières géographiques et s'investir dans de nouveaux modèles commerciaux.

- **Ventes B2B et B2C**

Les fabricants nouent progressivement des relations directes avec leurs acheteurs, tandis que le modèle de vente directe au consommateur sert l'innovation, la notoriété de marque et la rentabilité.

- **Développement à l'international**

Le e-commerce étant devenu la règle mondiale, les entreprises mettent à profit leur expansion à l'étranger pour intensifier la croissance de leur chiffre d'affaires.

- **Nouveaux modèles commerciaux**

Pour fidéliser les clients, les acteurs B2B créent leurs propres marketplaces en ligne, tout en testant de nouveaux modèles commerciaux avec une multitude d'offres de services d'avant-garde.

- **Multiplication des points de contact avec la clientèle**

Les entreprises B2B doivent créer des expériences attrayantes pour interagir avec leurs clients sur de nombreux points de contact, dont les appareils mobiles, les systèmes d'e-procurement, les marketplaces digitales et les réseaux sociaux.

La modernisation procure l'agilité indispensable à la gestion des impératifs fluctuants du marché

Faire évoluer votre système revient à donner à votre équipe les moyens de mettre à profit des technologies émergentes pour gagner en efficacité. Une solution moderne vous permet de surcroît de vous distinguer de concurrents peu pressés de développer le potentiel de leurs propres plateformes digitales.

- **Plateforme de type « API-first » gérant les déploiements headless**
Les API créent des expériences adaptées à chacun des points de contact avec la clientèle, tout en accélérant l'intégration avec vos systèmes métier actuels.
- **Plateforme ouverte soutenue par un écosystème digital dynamique**
Grâce à la souplesse de son architecture e-commerce et à l'aide constante des développeurs, votre plateforme peut aisément intégrer les toutes dernières innovations techniques.
- **Solution multisite et multi-audience**
Développez-vous à l'international, proposez de nouvelles marques ou services, et mobilisez les canaux de vente traditionnels tout en analysant le potentiel des relations directes.

Magento Commerce donne aux entreprises les moyens d'explorer de nouveaux horizons et de prospérer dans un environnement digital en perpétuelle évolution.

Honeywell Aerospace

La société a lancé une marketplace unique en son genre, spécialisée dans les pièces pour l'aéronautique, en seulement 12 semaines.

Festo

Ce fabricant de systèmes d'automatisation industrielle commercialise à présent, dans 22 pays et selon un modèle sur abonnement, des « applications » logicielles destinées à enrichir ses produits.

Unipart

L'entreprise a mis au point, à l'usage des clients et des gestionnaires de flottes, un système de prise de rendez-vous pour l'entretien de véhicules avec des garages disposant d'un stock de pièces détachées Unipart dans l'optique de réaliser de nouvelles ventes.

Les solutions pilotées par l'IA accélèrent la croissance des entreprises B2B

Les dernières plateformes de e-commerce en date intègrent de nouvelles technologies qui contribuent à créer des expériences d'achat mémorables à grande échelle. Grâce à l'intelligence artificielle (IA) et au machine learning (ML), tous les aspects ou presque de votre infrastructure digitale et de vos processus commerciaux sont perfectibles.

- **Personnalisation des expériences**
Présentez le contenu de votre site intelligemment et orientez les acheteurs dans votre catalogue, en fonction de leur profil et des insights obtenus auprès de milliers d'autres clients.
- **Optimisation des tarifs et des offres**
Proposez les meilleurs tarifs et offres afin de fidéliser les clients tout en dégagant des revenus.
- **Recommandations de produits intelligentes**
Les moteurs de recommandations exploitent un riche assortiment de données sur les sites et les acheteurs pour encourager la découverte de produits et les achats complémentaires.
- **Nouvel éclairage sur votre activité**
Interprétez parfaitement vos résultats commerciaux en misant sur le reporting détaillé, la détection automatisée des anomalies, l'analyse de contribution et les fonctions de segmentation de la clientèle.

L'IA à l'œuvre

Les fonctionnalités de Magento Commerce optimisées par Adobe Sensei

Adobe Sensei est la technologie Adobe d'intelligence artificielle et de machine learning intégrée à de nombreux composants des solutions d'expérience digitale de l'éditeur. Cette intégration d'Adobe Sensei a considérablement enrichi l'expérience client dans son ensemble, tout en automatisant différentes tâches manuelles.

Pour l'heure, les premières fonctionnalités de Magento Commerce optimisées par Adobe Sensei sont en accès anticipé, de puissants algorithmes pilotés par l'IA et un framework de conception souple proposant et filtrant automatiquement des recommandations de produits tout au long du parcours client. D'autres fonctionnalités optimisées par Adobe Sensei, comme les tests A/B, la personnalisation de contenu et bien d'autres encore, continueront d'être intégrées à Magento Commerce.

« 80 % des entreprises faisant appel à l'IA pour le commerce digital amélioreront d'au moins 25 % la satisfaction de leur clientèle, leur chiffre d'affaires ou la réduction des coûts. »

- Gartner



Songer aux *économies* à la clé

Le digital ponctionne moins vos ressources

Un système hérité pourrait bien être l'arme anti-économique par excellence, au vu des coûts élevés de maintenance et de mise à jour du site.

En modernisant la solution en place, vous ne diminuez pas seulement les frais généraux opérationnels : vous éliminez les coûteuses inefficacités associées à la création de contenu. Et libérez des ressources qui peuvent œuvrer à la réalisation d'objectifs plus constructifs.

La valeur ajoutée indiscutable d'une migration vers Magento Commerce

Magento a commandé une [étude d'analyse de retour sur investissement](#), qui a été réalisée auprès de 19 clients et 3 partenaires en solutions afin d'évaluer la valeur ajoutée d'une migration vers Magento Commerce et a fourni des informations extrêmement utiles.

- 47 % des professionnels interrogés ont opéré cette migration à partir de solutions maison, 18 % à partir de solutions concurrentes et 35 % à partir de Magento Commerce 1.
- Le volume brut de marchandises (VBM) était compris entre 1,4 M\$ et 1,6 Mrd\$.
- Résultats : un retour sur investissement de 165,3 %, une rentabilisation en 8 mois

La modernisation de votre solution de e-commerce réduit les coûts de maintenance

Une plateforme de e-commerce exige un suivi constant par votre service IT ou un prestataire indépendant en vue de garantir des performances optimales en permanence. Avec le temps (et le vieillissement de votre système), ces impératifs de maintenance (et les coûts associés) ont tôt fait de s'additionner. La modernisation de votre système réduit ces dépenses au strict minimum, en partie grâce à l'intégration de fonctionnalités qui limitent le nombre et l'étendue des routines de maintenance.

- La conception des logiciels standard facilite la maintenance.
- L'architecture orientée API accélère et fluidifie les intégrations système.
- Les logiciels font régulièrement l'objet de mises à jour, de mises à niveau de sécurité et de correctifs.
- L'infrastructure cloud élimine la maintenance de l'infrastructure d'hébergement.
- Des services à forte valeur ajoutée, comme les réseaux CDN (Content Delivery Network), une protection par pare-feu et une surveillance des performances système, sont inclus et pré-configurés pour un fonctionnement optimal.
- Un catalogue étoffé offre un très large choix de produits.

D'après les participants à notre étude consacrée au retour sur investissement, la migration vers Magento Commerce a réduit les coûts de maintenance de 60 000 dollars par an en moyenne.

Avec des plateformes de e-commerce modernes, les coûts de mise à jour des sites sont moindres

La mise à jour d'un site correspond au travail effectué par votre équipe IT ou votre prestataire en solutions pour étendre ses fonctionnalités ou proposer des nouveautés. En passant à une solution plus souple bénéficiant d'un solide réseau d'assistance, vous pouvez réduire de manière significative les coûts liés à l'actualisation de votre plateforme.

Selon une étude sur le retour sur investissement réalisée sur trois ans auprès de nos clients, ceux-ci économisent en moyenne plus de 220 000 dollars en achetant des extensions prêtes à l'emploi sur des marketplaces, au lieu de programmer de nouveaux logiciels en faisant appel à des ressources internes ou externes. Nombre d'entreprises réalisent des économies encore plus substantielles en se dotant d'une solution suffisamment souple pour gérer de multiples audiences, ce qui leur évite de recourir à des solutions B2B et B2C distinctes.

	1 ^e année	2 ^e année	3 ^e année
Nombre d'extensions achetées	7,96	4,64	4,60
Économies réalisées par extension	12 792\$	12 792\$	12 792\$
Économies réalisées en modernisant la plateforme	101 824\$	59 355\$	58 844\$

Grâce aux solutions récentes, la création de contenu gagne en efficacité

La modernisation de votre plateforme réduit les coûts d'exploitation en simplifiant la création et la publication de contenu. Les outils de création de contenu actuels n'exigent aucune compétence technique ni aptitude en programmation particulière, ce qui les rend encore plus faciles à prendre en main. Concrètement, les entreprises peuvent gérer la majeure partie de la production en interne, et donner ainsi plus rapidement vie à leurs idées au travers de contenu dynamique, en étant nettement moins tributaires des ressources IT.

- Accélérez le développement de sites à l'aide d'interfaces de type glisser-déposer.
- Validez les modifications de l'expérience utilisateur au moyen d'une prévisualisation en temps réel.
- Automatisez les calendriers de publication pour les offres spéciales et les promotions.

Magento Commerce – La création de contenu à l'œuvre

78,9 % des participants estiment la création de contenu nettement plus efficace sur Magento que sur leur plateforme précédente, générant par là-même des gains de productivité significatifs.

Au total, les gains de temps moyens côté commerçants s'élèvent à **61 %**.



Accélérer la *croissance* *du chiffre d'affaires*

Développez votre marque avec
un e-commerce modernisé

La plateforme en place est peut-être suffisante pour vos opérations au quotidien, mais pour véritablement développer votre activité et asseoir votre présence sur le marché, il vous faut un ensemble de fonctionnalités plus perfectionnées. En modernisant votre solution e-commerce, vous pouvez mobiliser les clients autrement, ce qui se traduit par l'intensification du trafic sur votre site, une hausse des taux de conversion et une augmentation de la valeur moyenne des commandes.

La modernisation de votre plateforme e-commerce génère du trafic supplémentaire

Avec une plateforme modernisée, vous êtes en mesure de créer des expériences digitales attrayantes qui incitent les clients à explorer... et à acheter davantage. Aujourd'hui, les solutions e-commerce sont outillées pour attirer les acheteurs et interagir avec eux à l'aide d'une multitude de fonctionnalités performantes.

Les clients ayant migré vers Magento Commerce ont enregistré une hausse du trafic sur le site de **24,8 %**, ce qui multiplie les débouchés.

- **Référencement naturel optimisé**

Les plateformes modernes intègrent des fonctionnalités et des outils d'automatisation qui permettent de stimuler plus facilement le trafic organique : URL propices au référencement naturel de produits et de catégories, plans de sites automatisés, riches extraits de code, génération de métabalisés, etc.

- **Expériences adaptées aux appareils mobiles**

Le responsive design et les applications PWA (Progressive Web Applications) offrent une remarquable expérience aux consommateurs sur mobile qui sont ainsi fidèles à votre site, lequel bénéficie alors d'une excellente visibilité sur les moteurs de recherche.

- **Analytics robuste**

Affinez vos actions marketing pour attirer les profils de visiteurs souhaités sur votre site, en mettant en évidence le retour sur investissement de vos campagnes et l'efficacité de vos canaux.

Les nouvelles fonctionnalités e-commerce font grimper les taux de conversion, la valeur moyenne des commandes et le chiffre d'affaires

Vous avez su attirer des clients sur votre site. Il vous appartient à présent de les inciter à rester et à dépenser. Si votre environnement e-commerce est dépourvu de facilités telles que l'achat personnalisé, le règlement fluide et des options de traitement souples, la course est perdue d'avance. Les solutions modernes, en revanche, sont dotées de fonctionnalités qui ont pour effet d'accroître les taux de conversion, la valeur moyenne des commandes et le chiffre d'affaires.

- **Parcours d'achat personnalisés**

Proposez du contenu ultra-pertinent, des offres ciblées et des recommandations qui transformeront les visiteurs occasionnels en fidèles ambassadeurs de votre marque.

- **Outils d'achat B2B**

Incitez les acheteurs B2B à dépenser en leur permettant de charger une liste de références produits, de négocier des devis en ligne ou d'établir des listes de demandes des produits fréquemment achetés.

- **Visibilité sur les stocks**

En affichant la disponibilité des produits et les quantités en stock à différents endroits, vous fournissez aux acheteurs les informations dont ils ont besoin pour passer commande en toute sérénité.

- **Options de traitement souples**

Les acheteurs peuvent choisir comment et quand recevoir leurs achats en faisant appel à une solution de gestion des commandes aux capacités de traitement omnicanal.

- **Expériences optimisées pour les appareils mobiles**

Grâce au déploiement d'expériences optimisées pour chaque format d'écran, les clients ne sont pas confrontés aux difficultés généralement rencontrées lors d'un achat sur un appareil mobile.

- **Modes de règlement multiples**

Simplifiez le règlement en diversifiant les modes de transaction possibles, du versement d'un acompte au règlement par carte bancaire, sans oublier les modes de paiement en usage dans les différentes zones géographiques.

Les clients qui ont migré vers Magento Commerce n'ont pas eu à le regretter

- **BookPal**
La start-up de l'édition, spécialisée dans les romans-feuilletons, a vu la valeur moyenne de ses commandes augmenter de 25 %.
- **Intelligentsia Coffee**
Le torréfacteur a augmenté son taux de conversion de 160 % après être passé à Magento Commerce, et l'expérience mobile optimisée qu'il réserve aux coffee shops indépendants qui achètent ses produits n'y est pas étrangère.
- **Crane Stationary**
Le papetier a enregistré une progression de 127 % de ses revenus sur appareils mobiles grâce à une nouvelle expérience sur site, à des commandes B2B optimisées, etc.

Les clients qui sont passés à Magento Commerce ont utilisé ses fonctionnalités pour augmenter en moyenne leur taux de conversion de 16,1 % et la valeur des commandes de 4,8 %. Les performances sur appareils mobiles sont encore supérieures, avec une progression impressionnante de 29,1 % des revenus sur ce canal.

Réflexions finales : La performance commerciale *progressive* *grâce au changement,* et pas par hasard

L'intérêt d'une modernisation ne doit pas être sous-estimé. Même si votre plateforme de commerce n'a pas failli à sa mission, les exigences du commerce moderne sont telles qu'elles risquent bientôt d'avoir raison de ses capacités opérationnelles, si ce n'est pas déjà le cas. Nombre d'entreprises l'ont déjà constaté à leurs dépens en gardant le système en place en l'état : leur croissance a marqué le pas, leurs coûts d'exploitation se sont envolés, et elles ont perdu des parts de marché au profit de concurrents ouverts au progrès technologique.

L'avenir appartient à ceux qui adhèrent à la transformation. Une modernisation digitale dédiée offre certains avantages en termes de performances, grâce auxquels un acteur B2B peut s'imposer comme chef de file de son secteur d'activité. Outre les gains d'efficacité opérationnelle et de satisfaction client, elle offre un cadre performant pour la réalisation d'objectifs à long terme, qui seraient sinon hors de portée avec une solution e-commerce obsolète.

Devenez l'acteur du changement que vous voulez être. En justifiant le bien-fondé d'une modernisation, vous inciterez les principaux décideurs au sein de votre entreprise à repenser le rôle qu'aura à jouer le système e-commerce. Si vous vous préparez sérieusement, vous pourrez convaincre vos interlocuteurs de l'intérêt de cette modernisation et veiller à ce que votre entreprise B2B soit prête à faire face à la montagne d'exigences des marketplaces nationales et internationales.

Conclusion

Voici un récapitulatif des réflexions auxquelles nous nous sommes livrés et auxquelles vous pouvez vous référer pour créer votre propre argumentaire.

	E-commerce modernisé
Stratégie	Mise sur le marché accélérée Agilité commerciale Mise à profit des technologies émergentes
Économies	Réduction des coûts de maintenance Diminution des coûts d'enrichissement du site Création efficace de contenu
Croissance du chiffre d'affaires	Intensification du trafic sur site Amélioration des taux de conversion Hausse des dépenses côté clients

Obtenez de plus amples informations sur la façon dont Adobe peut adapter votre activité B2B à l'ère du commerce digital :

[Découvrir la solution Magento Commerce](#)

[Magento Commerce pour le B2B](#)



Copyright © 2020 Adobe Inc. All rights reserved. Adobe and the Adobe logo are either registered trademarks or trademarks of Adobe Inc. in the United States and/or other countries.