



INTÉGRATION DES APPLICATIONS D'ARRIÈRE-GUICHET AU COMMERCE ÉLECTRONIQUE

Les petites entreprises dotées d'un site Web comportant des fonctionnalités de commerce électronique (p. ex., les commandes et la vente en ligne) ou qui prévoient mettre en œuvre une solution de commerce électronique trouveront dans cette brochure des renseignements utiles pour intégrer les applications d'arrière-guichet au commerce électronique.

En quoi consiste l'intégration?

Dans cette brochure, « intégration » fait référence à la coordination entre les systèmes de commerce électronique et les applications d'arrière-guichet. On parle d'intégration parce que les renseignements contenus dans les deux systèmes sont accessibles à partir d'un seul lieu ou base de données.

Applications d'arrière-guichet

Les opérations d'arrière-guichet comprennent les procédés utilisés par les employés pour assurer les activités d'exploitation de l'entreprise. La comptabilité, les finances, l'inventaire, le traitement des commandes, la distribution et l'expédition constituent des exemples d'applications d'arrière-guichet. Il peut s'agir de systèmes activés manuellement ou automatisés. Les applications de guichet sont axées sur les clients et se rapportent aux activités telles que les ventes, le marketing et le service à la clientèle. L'intégration efficace des applications d'arrière-guichet au commerce électronique améliore la coordination des systèmes de guichet, et par le fait même, les services à la clientèle, en plus de réduire le dédoublement des tâches pour les employés.

À L'INTÉRIEUR

En quoi consiste l'intégration?	1
Applications d'arrière-guichet	1
Pourquoi recourir aux mesures d'intégration?.....	2
Niveaux d'intégration.....	3
Évaluer vos besoins en matière d'intégration	4
Quels sont vos choix?	4
Tendances futures	6
Sujets connexes abordés dans d'autres brochures.....	7

Pourquoi recourir aux mesures d'intégration?

Quand vos applications d'arrière-guichet et de commerce électronique ne sont pas reliées, il en coûte plus cher en temps, en argent et en ressources. Si seulement une partie de vos recettes sont attribuables aux ventes en ligne, vous pourriez toujours tirer parti de progiciels prêts à l'emploi moins coûteux, qui permettent une certaine intégration. Par contre, si vos ventes en ligne sont en pleine croissance ou si vous en tirez une grande part de vos recettes, il peut être avantageux d'envisager des solutions qui offrent une intégration plus poussée.

Exemples d'intégration

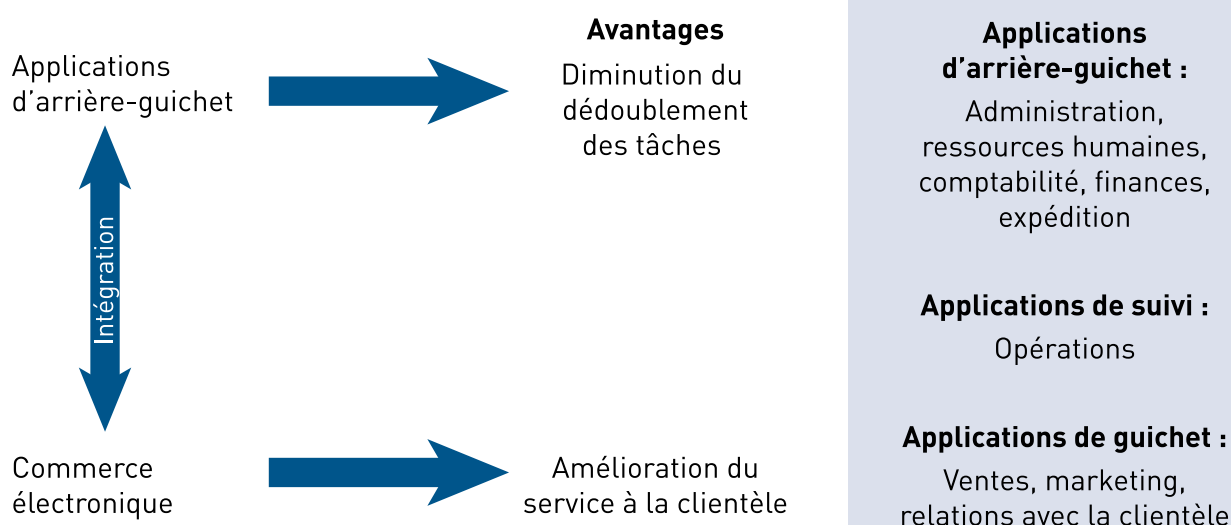
Un système en ligne pleinement intégré

- Crée un bordereau de marchandises qui permet de traiter les commandes facilement, y compris les commandes différées.
- Crée une liste quotidienne des commandes différées, effectue le dénombrement des stocks et dresse des listes de commande quand l'inventaire descend sous la barre de limites préfixées.
- Accès aux services de Postes Canada Post et ajoute les coûts d'expédition à la facture (coûts établis en fonction du poids et du volume du produit).

- Informe le client quand l'article est en rupture de stock et qu'il faut le commander, et donne une date de livraison approximative.
- Demande au client s'il souhaite la livraison partielle des articles en stock ou s'il préfère attendre que tous les articles soient disponibles et envoyés au même moment.
- Crée des étiquettes d'expédition pour l'emballage.
- Produit automatiquement des factures marquées « payées » à l'issue de la transaction, et les envoie aux clients par courrier électronique.
- Accède au système comptable et consigne les ventes, les commissions, les droits payés, les frais d'expédition et toutes les taxes de vente.
- Effectue le traitement de tous les comptes auprès des sociétés émettrices de cartes de crédit, au moyen des comptes du fournisseur de services, moyennant des honoraires raisonnables.

Avantages de l'intégration des applications d'arrière-guichet et du commerce électronique

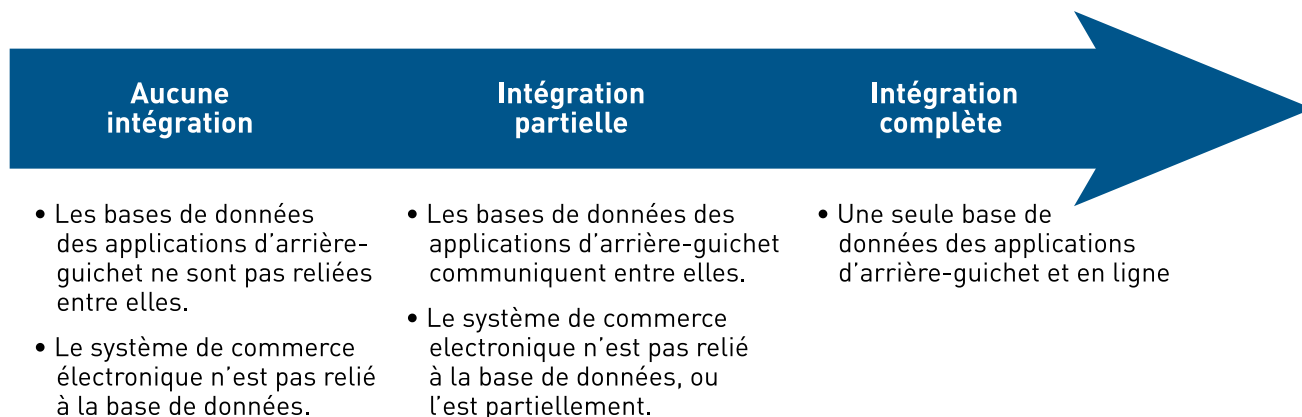
Le diagramme ci-dessous illustre les avantages d'intégrer les applications d'arrière-guichet au commerce électronique. Ces avantages comprennent la réduction du dédoublement des tâches et l'amélioration du service à la clientèle.



Niveaux d'intégration

Gardez à l'esprit qu'il est possible d'intégrer les applications d'arrière-guichet à différents niveaux comme l'indique le diagramme ci-dessous.

Niveaux d'intégration – Applications d'arrière-guichet



Le fait de ne pas procéder du tout à l'intégration se traduit par un surcroît de travail pour le personnel. Par exemple, il est possible que les employés doivent consulter deux bases de données pour vérifier si un client a acheté un produit, ou qu'ils doivent consigner les ventes dans deux bases de données différentes.

Grâce à une meilleure intégration, les renseignements consignés sur les ventes en ligne sont automatiquement inclus dans les applications d'arrière-guichet. Il n'est pas nécessaire de saisir ces renseignements dans le système plus d'une fois.

L'intégration complète peut se faire à sens unique ou à double sens, comme l'illustrent les exemples ci-dessous.

EXEMPLE 1 : INTÉGRATION À SENS UNIQUE

Au moment où les clients procèdent à des commandes en ligne, le logiciel d'intégration les télécharge automatiquement (et vous permet de voir toutes les commandes.) Si votre logiciel permet l'intégration aux processus d'expédition, vous pourriez recevoir également un bordereau de marchandises, et transférer les adresses de livraison et les numéros de suivi postal dans votre progiciel comptable.

EXEMPLE 2 : INTÉGRATION À DOUBLE SENS

Les données sur les ventes traditionnelles que vous effectuez sont saisies dans votre progiciel comptable. Le processus d'expédition achevé, tous les enseignements actualisés ayant trait à la commande sont stockés dans votre progiciel comptable. En ce qui concerne les demandes de renseignements des clients, vous pouvez utiliser l'information contenue dans la base de données pour voir les renseignements mis à jour (p. ex. le suivi de la commande).

EXEMPLE 3 : INTÉGRATION À DOUBLE SENS

Concerne toutes les ventes qui ont lieu dans votre magasin traditionnel (une fois les données saisies dans un progiciel, la mise à jour des numéros de stocks a lieu automatiquement dans votre progiciel de commerce électronique. Vous pouvez de cette façon réduire les délais d'attente liés à l'expédition).

CINQ RAISONS D'INTÉGRER VOS APPLICATIONS D'ARRIÈRE-GUICHET ET VOTRE SYSTÈME DE COMMERCE ÉLECTRONIQUE

1. **Solutions d'intégration plus abordables.** Les solutions d'intégration sont maintenant plus abordables pour les petites entreprises (p. ex. logiciels prêts à l'emploi).
2. **Moins de tâches administratives.** Le nombre des tâches administratives diminue, car on ne saisit l'information qu'une seule fois. L'intégration signifie également qu'il est inutile de vérifier l'information d'un système à l'autre.
3. **Coûts opérationnels plus faibles.** Grâce aux procédés plus efficaces et au moins grand nombre de tâches dédoublées, vous pouvez réduire les coûts généraux et les coûts associés aux ventes.
4. **Amélioration du service à la clientèle.** Le service à la clientèle s'améliore, car l'intégration réduit les retards dans la transmission des renseignements aux clients. Par exemple, les employés devraient pouvoir vérifier rapidement l'état de la commande d'un client. L'intégration donne accès à des renseignements plus justes sur le produit, les prix et l'état des stocks. Il est possible de partager efficacement ces renseignements avec les clients.
5. **Capacité accrue d'adaptation au changement.** On utilise de plus en plus souvent des dispositifs tels que les téléphones cellulaires et les ordinateurs de poche pour se connecter aux applications d'arrière-guichet. L'intégration peut aider votre entreprise à s'adapter à cette tendance.

Évaluer vos besoins en matière d'intégration

La nécessité d'intégrer vos systèmes dépend de l'envergure de vos activités en ligne. Examinez les éléments du tableau ci-dessous pour évaluer si l'intégration vous serait utile.

Devriez-vous intégrer vos applications d'arrière-guichet et de commerce électronique?

1. Menez-vous une grande part de vos activités d'exploitation en ligne?
2. Vos employés doivent-ils consulter deux bases de données ou plus pour trouver des renseignements sur les ventes, l'inventaire, l'expédition, etc.?
3. Vos employés doivent-ils copier des renseignements pris sur le site de commerce électronique (p. ex., le nombre de commandes) dans les bases de données des applications d'arrière-guichet? Certaines de vos listes d'envoi se répètent-elles d'un type de liste de clients à l'autre?

Si vous avez répondu oui à la première question, et oui à la deuxième ou à la troisième, demandez-vous si vous êtes prêt à relier vos applications d'arrière-guichet et de commerce électronique.

Quels sont vos choix?

La solution d'intégration qui vous conviendra le mieux dépend des outils que vous avez déjà. Par exemple, si vous disposez d'une vitrine virtuelle dont vous avez fait l'acquisition auprès d'un fournisseur en particulier et d'une application d'arrière-guichet qui provient d'une source différente, vous aurez de la difficulté à relier ces systèmes entre eux. Si votre boutique en ligne et votre application d'arrière-guichet appliquent des protocoles (règles) libres, vous pourriez envisager d'acquérir des logiciels prêts à l'emploi. Au moment de déterminer la solution qui vous convient, vous devrez également considérer ce qui suit :

- La souplesse de la solution – elle doit être aussi flexible que possible pour permettre à vos activités électroniques de croître.
- Quels procédés de commerce électronique souhaitez-vous relier à votre application d'arrière-guichet (p. ex. les ventes, les articles disponibles dans le panier d'achat virtuel)?
- La gamme de produits que vous souhaitez vendre en ligne.

Parmi les exemples populaires de logiciels d'intégration, notons SAP, qui existe depuis longtemps déjà et qui offre des applications de type entreprise pour les ventes, les finances, les ressources humaines, la gestion des chaînes d'approvisionnement, et plus encore. Visitez sap.ca. Salesforce offre également une possibilité d'intégration plus récente et qui offre des services similaires, mais en nuage (www.salesforce.ca).



Si vous envisagez d'établir une boutique en ligne, vérifiez la compatibilité avec vos systèmes d'arrière-guichet.

Si vous prévoyez acheter une application d'arrière-guichet, assurez-vous qu'elle est compatible avec votre système de commerce électronique.

Source : *Integrating your back office and online systems.* www.businesslink.gov.uk

Consultez le tableau ci-dessous pour vous aider à évaluer la solution appropriée pour votre entreprise.

Options d'intégration	Considérations
<p>Logiciel prêt à utiliser</p> <p>Il s'agit d'un logiciel que l'on peut se procurer facilement et qui exige peu de mesures d'adaptation.</p> <p>Ce logiciel peut vous aider à relier votre système existant de commerce électronique et vos systèmes d'arrière-guichet.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Logiciel qui convient quand vous disposez déjà d'un site Web de commerce électronique. • C'est la solution la plus abordable et la moins complexe. • Cette solution convient quand vos affaires en ligne sont en pleine croissance, mais qu'une large part de vos activités a lieu hors ligne. • Ce logiciel est-il compatible avec vos applications d'arrière-guichet? • Ce logiciel est-il compatible avec l'un ou l'autre des produits ou services d'arrière-guichet auxquels vous avez recours? (c.-à-d. un système de gestion d'une base de données relationnelle, un progiciel comptable, un service de livraison). • Avez-vous besoin d'une intégration à sens unique ou à double sens? Est-il essentiel que les deux systèmes communiquent entre eux? Par exemple, les renseignements concernant la disponibilité des produits sont importés vers votre boutique en ligne, et les renseignements sur les ventes sont importés vers votre système de comptabilité.
<p>Logiciel de commerce électronique prêt à l'emploi comportant des fonctionnalités d'intégration</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ce type de logiciel convient quand vous mettez sur pied un site Web de commerce électronique. • Ce logiciel est-il compatible avec vos applications ou vos produits d'arrière-guichet? • Quelles sont les fonctionnalités d'intégration? Quels sont les procédés de commerce électronique reliés à l'application d'arrière-guichet? • Cette solution pourrait fournir l'intégration qui convient à votre entreprise jusqu'à ce qu'elle atteigne une certaine envergure. • Il est possible que vous ayez à recourir à un spécialiste en programmation.
<p>Louer une solution de commerce électronique auprès d'un fournisseur de services applicatifs</p> <p>Une partie de l'intégration a lieu au moyen des fonctions de messagerie avec les applications d'arrière-guichet.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Il s'agit d'une solution plus simple parce qu'on se charge de gérer l'intégration à votre place. • L'intégration peut s'avérer insuffisante si vos ventes en ligne prennent de l'ampleur. • Vous devez vous assurer que le fournisseur de services est crédible et efficace. • Cette solution coûte plus cher qu'un logiciel prêt à l'emploi.

suite à la page 6

Options d'intégration	Considérations
<p>Logiciel/intergiciel d'intégration personnalisé</p> <p>Le logiciel ou intergiciel d'arrière-guichet/commerce électronique personnalisé permet aux deux systèmes de communiquer entre eux</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Outil plus approprié quand les affaires électroniques deviennent essentielles pour votre entreprise. • Il doit être pris en charge par les grands systèmes d'exploitation tels que Windows ou Linux. • Le jeu des spécifications est-il ouvert? (normes ouvertes). • Souhaitez-vous que les deux systèmes communiquent en temps réel ou dans un contexte de traitement par lots? En temps réel, l'information entre les deux systèmes circule instantanément. Le traitement par lots implique que les systèmes.
<p>Système de commerce électronique pleinement intégré</p> <p>Solution de commerce électronique qui permet la pleine intégration de la vitrine virtuelle et des processus d'arrière-guichet.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ce système convient aux entreprises dont les besoins en matière de commerce électronique sont complexes, et aux entreprises qui ont un gros volume de transactions en ligne. • Exige le concours d'un fournisseur de services de commerce électronique crédible et expérimenté. • Il est très coûteux.

Tendances futures

Le nombre croissant de possibilités en matière de solutions d'affaires en nuage change la façon dont les PME gèrent une grande partie de leurs applications d'arrière-guichet, y compris les possibilités d'intégrer des systèmes de comptabilité, de gestion des relations avec la clientèle (GRC) et de planification des ressources de l'entreprise (PRE).

Rapidement, les services de **comptabilité** se sont déplacés dans le nuage, au moment où de plus en plus de PME voient l'informatique en nuage et le XaaS comme l'option de départ



lorsqu'elles étudient de nouvelles technologies. Les systèmes de comptabilité peuvent être intégrés à une solution complète afin de synchroniser les stocks en ligne et en différé ainsi que les paiements. Des coûts moindres, une plus grande souplesse ainsi que la capacité de soutenir une main-d'œuvre virtuelle ou éloignée sont au nombre des avantages importants pouvant être réalisés.

Les systèmes de **GRC** sont de plus en plus en nuage eux aussi, car ils offrent la possibilité d'intégrer des renseignements sur leurs clients à partir des canaux des médias sociaux. Les renseignements sur les clients d'une plateforme (p. ex., commerce électronique, comptabilité) peuvent s'intégrer au système de GRC, permettant ainsi d'avoir accès à cette information sans duplication ni délai. Un avantage de ce type d'intégration est la capacité pour les nouveaux clients en ligne de recevoir un service personnalisé lorsqu'ils appellent.

Les systèmes **PRE** prennent plus de temps à s'adapter aux tendances comme l'informatique en nuage. Toutefois, SAP et Oracle offrent maintenant (ou préparent) des produits en nuage et ont récemment acquis de plus petits fournisseurs qui offrent eux-mêmes des produits en nuage. Cet intérêt de la part d'entreprises plus importantes et bien établies démontrent bien l'importance croissante des solutions en nuage. Cette tendance est prometteuse, parce qu'une



solution de commerce électronique peut s'intégrer à une solution PRE pour offrir un meilleur accès aux données. Par exemple, un catalogue de produits de commerce électronique peut être importé dans un système PRE, ce qui évite des saisies de données supplémentaires et l'obligation de procéder continuellement à des mises à jour. Toute modification ou mise à jour aux produits (images, descriptions, attributs) se synchronise alors immédiatement.

L'augmentation du nombre de possibilités et de fonctionnalités offertes grâce à l'informatique en nuage permettent aux PME de profiter de technologies d'arrière-guichet qui leur semblait autrefois hors d'atteinte. La capacité d'obtenir un niveau élevé d'intégration entre les systèmes, sans devoir investir dans une formation ou un logiciel coûteux, constitue une possibilité attirante pour de nombreuses PME.

Sujets connexes abordés dans d'autres brochures

- *Gestion des relations avec la clientèle*
- *Logiciels libres*
- *L'infonuagique*

Pour consulter ou télécharger ces brochures, visitez ontario.ca/affaireselectroniques.



Pour de plus amples renseignements :

Téléphone : (416) 314-2526

Télécopieur : (416) 325-6538

Courriel : E-Business@ontario.ca

Cette publication fait partie de la **Trousse d'outils sur les affaires électroniques**, qui comprend une série de brochures portant sur des notions avancées d'affaires électroniques et un guide d'initiation intitulé *Comment profiter des affaires électroniques*. Vous trouverez cette trousse à ontario.ca/affaireselectroniques.