



## Cahier des charges

REFERENCEMENT DE SOLUTIONS E-COMMERCE SUR LA PLATEFORME DES SOLUTIONS

Janvier 2019

---

### INTERLOCUTEUR

>> Business France

Britt Neltner

[britt.neltner@businessfrance.fr](mailto:britt.neltner@businessfrance.fr)

01 40 73 39 45

I	▶ DESCRIPTION DETAILLEE DE LA PLATEFORME : .....	2
II	▶ CRITERES DE SELECTION : .....	4

# I ► Description détaillée de la plateforme :

## A. Objectif

En référencant des solutions e-commerce sur la plateforme des solutions, Business France souhaite :

- ✓ Démystifier l'e-commerce à l'international
- ✓ Faciliter l'exportation en proposant des solutions éprouvées, avec un accompagnement personnalisé
- ✓ Proposer des réponses simples, concrètes et prêtes à l'emploi pour inciter les entreprises à passer à l'action

## B. Description de la rubrique e-export

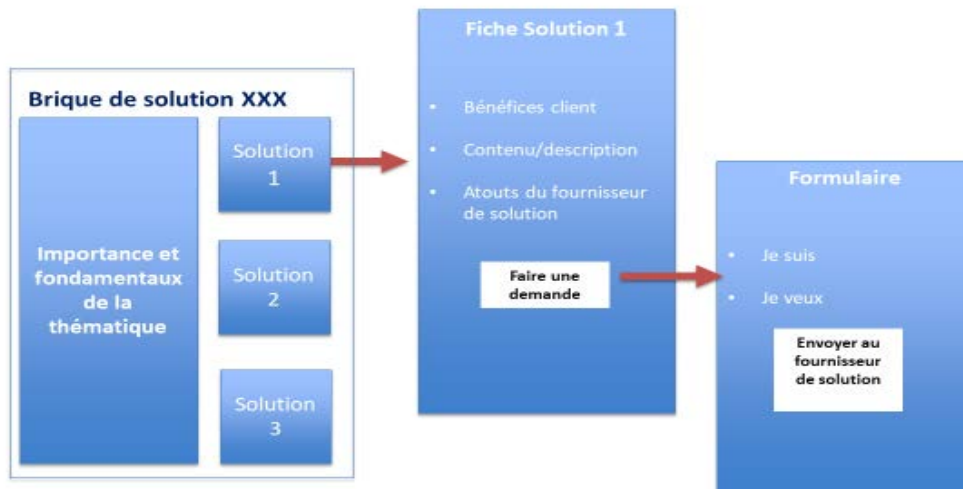
La rubrique e-export de la plateforme des solutions se divisera en 3 grandes thématiques : informations, formations et actions



Le présent cahier des charges concerne la rubrique Actions et plus précisément la mise en relation avec les solutions e-commerce.

Le parcours client type de cette rubrique est décrit dans le schéma à la page suivante. Il pourra être amené à évoluer au fil du temps.

La solutions 1. pourrait être la mise en relation avec une place de marché en Europe, la solution 2. renverrait vers des rencontres avec des places de marché hors Europe et la solution 3. permettrait de créer son site internet en renvoyant vers des solutions e-commerce.



### C. secteurs

Les solutions e-commerce référencées s'adresseront à des PME des secteurs suivants : (liste non exhaustive et évolutive) :

- ✓ Produits Gourmets et Epicerie
- ✓ Vins, spiritueux, boissons
- ✓ Esthétique
- ✓ Parfumerie, cosmétiques
- ✓ Habillement
- ✓ Accessoires de mode, accessoires pour animaux
- ✓ Cuir, maroquinerie, chaussures
- ✓ Décoration, luminaire d'intérieur, ameublement
- ✓ Petit électroménager
- ✓ Bricolage
- ✓ Sport et loisir
- ✓ Univers de l'enfant (hors mode)
- ✓ Produits technologiques innovants

### D. Volumétrie et personas

Bien qu'il soit difficile de prévoir une volumétrie précise, nous tablons sur 100 000 visiteurs/mois un an après le lancement du site.

Les personas prioritaires de la plateforme des solutions sont les suivants :



### Gilles, désorienté à convaincre

« Je viens d'avoir une opportunité de commande à l'étranger, est ce que c'est pour moi ? »

**Âge & Poste :** 43 ans, cofondateur  
**Structure :** TPE  
**Secteur :** Fabrication de meubles en bois



### Edouard, prudent

« On a des opportunités, il ne manque pas grand chose pour se décider à aller à l'export »

**Âge & Poste :** 43 ans, dirigeant  
**Structure :** PME  
**Secteur :** Automobile

## II ► Critères de sélection :

Les prestataires sélectionnés répondront aux critères suivants :

Critères	Description	Pondération
<b>Critères techniques</b>		<b>40%</b>
Développement de sites internet en plusieurs langues	Templates/modèles mis à disposition par le fournisseur en plusieurs langues : Anglais, Espagnol, Allemand, Portugais minimum	
Traduction de contenu de site	Mise en relation avec des traducteurs	
Sites webresponsive	Lisible sur mobile, tablette...	
Hébergement des données	Hébergement de données au minimum en Europe, idéalement en France	
Lien système de gestion	Lien entre le site e-commerce du client et son système de gestion	
Livraison par des transporteurs internationaux	Etape livraison du site : proposition de noms de transporteurs opérationnels en France, en Europe et grand large	
Moyens de paiement internationaux	Etape paiement du site : Proposition de moyens de paiement opérationnels en	

	France, en Europe et grand large	
TVA adaptée au pays	Taux de TVA qui s'adapte en fonction du pays du visiteur	
Export vers places de marché	Possibilité d'exporter les fiches produits de l'entreprise vers certaines places de marché	
Outils marketing	Mise à disposition de newsletter, d'email types (relances panier vide), SMS	
Trafic	Outil d'analyse du trafic mis à disposition de l'entreprise - simplicité de tagage du site	
<b>Critères d'accompagnement</b>		<b>40%</b>
Equipes en région	Equipes en région pour proximité avec les clients et les partenaires régionaux	
Accompagnement SEO/SEA français	Aide en français dans l'écriture, la sémantique, l'utilisation et/ou l'achat de mots-clés pour un meilleur référencement dans les moteurs de recherche	
Accompagnement SEO/SEA autres langues	Aide en langues étrangères dans l'écriture, la sémantique, l'utilisation et/ou l'achat de mots-clés pour un meilleur référencement dans les moteurs de recherche	
Support technique	Support écrit et/ou oral en français pour les entreprises Business France qui auront des questions lors de la création de leur site	
Gestion des retours	Accompagnement dans la gestion des retours marchandises France et éventuellement international	
Monitoring BF/solution e-commerce	Suivi du nombre de leads envoyés, aboutis. Ventes dans quels pays	
Accompagnement avant-vente	Répondre aux questions des entreprises en avant-vente, délais de réponse à cadrer	
Informations sur l'e-commerce	Informations pratiques sur l'e-commerce, ses avantages, ses écueils, en France comme à l'international. Exemples : les 10 clés de succès pour un site e-commerce à l'international	
Parcours client Plateforme des solutions	Le prestataire devra proposer un accompagnement/parcours client type dès lors qu'une entreprise provenant de la plateforme l'aura contacté	
<b>Critères tarifaires</b>		<b>20%</b>
Tarifs préférentiels	Mois d'abonnement gratuits à la solution et/ou tarifs préférentiels sur certaines prestations d'accompagnement/conseil à la création d'un site e-commerce	