

Comparatif : Les logiciels d'applications e-business orientés vente

### **Les logiciels de vente en ligne traitent progressivement des opérations complexes**

Qu'il s'agisse de BtoB ou de BtoC, nombreux sont les moteurs de personnalisation et de configuration qui permettent aux logiciels de vente en ligne de réaliser des opérations complexes. Ils ne donnent cependant pas toujours satisfaction. "C'est le même problème avec les outils d'automatisation des forces de vente," note Philippe Lemaire, Directeur Marketing Oracle. "Il est difficile d'automatiser l'acte de vente qui est une relation humaine par excellence. Automatiser le service client est plus facile."

Des éditeurs comme Microsoft, IBM, Intershop bénéficient d'une expérience de plusieurs années en e-selling. Ils sont maintenant rejoints par les ERP. Ces derniers ont commencé par développer une offre de e-procurement orientée achats. Bien souvent leur offre vente est plus proche de l'exécution logistique que des relations commerciales. Des logiciels spécialisés peuvent alors se greffer sur leurs plates-formes pour les compléter. La vente en ligne accélère la fusion du CRM et du SCM et fait naître chez Peoplesoft le concept d'ERM (Enterprise Relation Management) et chez Siebel, en particulier pour le BtoB, de PRM (Partner Relationship Management). Les places de marché ont été principalement développées par les acheteurs qui souhaitent faire pression sur les fournisseurs. Ces derniers commencent à s'organiser, et des places de marché orientées vente apparaissent, avec des modes variés de vente, des enchères au troc.

Les besoins des vendeurs sont tellement divers qu'une offre de produits verticaux apparaît. Mais le progiciel ne donne pas toujours satisfaction et les boîtes à outils (Business Web Factory de Bowstreet, composants de Sterling Commerce et Webgain) sont loin d'avoir disparu. Les éditeurs sont amenés à proposer des solutions plus que des produits. Les partenariats avec les intégrateurs deviennent stratégiques.

**Mireille Boris**

#### **Pour en savoir plus**

[www.idc.fr](http://www.idc.fr) (le marché français de l'e-commerce)  
[www.forrester.com/TR](http://www.forrester.com/TR) (classement TechRankings applications e-business)  
[www.gartner.com/webletter/cardonet/article4/article4.html](http://www.gartner.com/webletter/cardonet/article4/article4.html)  
<http://www.microsoft.com/france/commerceserver/detail.asp>  
[www.b2business.net/infrastructure/sell-side\\_Platforms/](http://www.b2business.net/infrastructure/sell-side_Platforms/)  
Rapport Aberdeen sur le Collaborative Selling

#### **Produits conseillés**

- Microsoft Commerce Server qui repose maintenant sur Biztalk pour intégrer les Back Offices ressemble de plus en plus à une solution standard, même si les fonctionnalités du produit sont loin d'atteindre celles de Websphere Commerce Suite d'IBM.
- SAP, avec ses partenariats Tealeaf, Commerce One, et Yahoo acquiert une compétence accélérée en e-selling.
- L'offre d'Intershop est tout à fait adaptée, aux grandes et moyennes entreprises. Plus connue en Allemagne (son centre R&D est à Iéna) que dans l'hexagone, la société n'a pas encore la notoriété d'un Broadvision.
- Selectica parvient à être indispensable aux utilisateurs de produits déjà complets pourtant d'Oracle à Vignette.

#### **Critères de choix**

- Les produits cités s'adressent aux grandes entreprises. Les entreprises moyennes ou petites qui veulent créer une boutique en ligne peuvent trouver des offres ASP, chez Microsoft et Intershop.
- Le choix de la plate-forme est bien souvent influencé par celui de l'intégrateur – des Big Five à Ifatec ou Valoris, voire celui des web agencies.
- Le choix d'une offre verticale comme celles de Broadvision et Intershop peut faire gagner du temps.
- Les sites de vente BtoB seront considérés plus sûrs chez les ERP intégrant des PDM et maîtrisant mieux leur chaîne logistique.

#### **Technologie**

##### **Relier annuaires LDAP et XML**

Les logiciels de e-procurement orientés vente se réfèrent à XML, SOAP (Simple Object Access Protocol) et UDDI (Universal Description Discovery and Integration), pour communiquer.

Un sous-standard apparaît, eb-XML (e-business XML), initiative des Nations Unies et du groupe OASIS (150 membres) pour standardiser les transactions entre entreprises, et succéder à l'EDI.

Les annuaires LDAP (Lightweight Directory Access Protocol) sont au cœur des architectures de plates-formes e-commerce. Ils doivent être reliés de façon dynamique aux applications XML. Un protocole, DSML (Directory Services Mark up Language) les rend interopérables. Il est dû à Bowstreet et semble repris par un certain nombre d'acteurs.

Des moteurs de règles couplés à des moteurs de recherche sont au cœur de la personnalisation des sites. Certains éditeurs critiques à l'égard des systèmes experts développent leurs propres algorithmes.

Logiciels d'applications e-business orientées vente  
Plates-formes de e-commerce

Editeur/produit	Intégration Front et Back Office	Personnalisation (site) et configuration (produits)	Sécurité des transactions	Clients/commentaires
Microsoft/Commerce Server 2000	Connecteurs ERP de Biztalk	Datamining avec Olap SQL Server Moteur de règles scénarios de vente. Parfois intégration de Tridion Dialog Server	Verisign Cyberplus Business Gemplus	Carrefour, Surcouf, FNAC, Maporama, Operia (ASP) 4ème génération des plates-formes de vente en ligne Prépare une offre BtoB pour PME
IBM/WebSphere Commerce Suite	Connecteurs ERP, CRM, Ariba, Vignette	Datamining et campagne marketing + partenariat Blaze Software	IBM Secureway Partenariat Atos	France Telecom Mobile, Goodyear. 2000 consultants certifiés dans l'hexagone. Doit sortir un spécial BtoB
Intershop/Intershop4/Enfinity	Business intégration d'Actional. Connecteurs ERP et Siebel	110 fonctions. Intégration de Broadbase, Netperception, Autonomy	Atos, Paybox, Blueline, Cybercash, Cybersource, Bibit	BMW, DaimlerChrysler, Compaq, ePages (30000 boutiques en ASP) Offres verticales/  8 ans d'expérience Dirigé par Eckhard Pfeiffer, ex-PDG de Compaq
Broadvision/One to One Business Commerce/RetailCommerce /Billing/Marketmaker	Connecteurs ERP. Interface avec Siebel et Genesys	Command Center pour gestion dynamique du site	Sécurité SSL3 Partenariat Atos	Air France (vente en ligne et Fréquence plus), Auchan direct, Amadeus, Club Med, DirectMedica, nouveau site Renault. Offres verticales finances
Bea/E-commerce Transaction Platform	Jam Java de Weblogic connecte CRM, ERP	Outils de personnalisation. Module Campaign Manager. Partenariats Documentum et Interwoven	Partenariat Atos	Fedex, Galileo, Amazon.com, Delta Airline, SNCF Voyages (achats de tickets). Boîte à outils visant les DSI et non les directions commerciales
iPlanet /E-Commerce	EAI iPlanet	Portail personnalisé	Annuaire LDAP sécurisé	Deutsche Bank Extranet Ford (prises

Solutions/iPlanet Portal Server/iPlanet BillerXpert/SellerXpert	Application Server	composant de Sun One		de commandes véhicules et pièces détachées)
---	--------------------	----------------------	--	---

#### Modules ERP de e-selling

SAP/ Internet Sales	Intégré au mySAP CRM et à SAP Market (SAP-Commerce One).	SAP BW, SAP SEM analyse du clic stream avec Tealeaf prévision de charge calculs de cross-selling dialogues de vente. Suivi en temps réel des commandes.	Solution BNP Mercanet qui fait appel au site SIPS d'Atos	Avisium, place de marché MRO orientée vente  SAP Portals s'allie à Yahoo pour vendre des portails d'entreprise, dont échanges en ligne
Oracle/Sales Applications/Oraclesalesonline/Telesales	Composant d'Oracle CRM 11i	Datamining, Campagne marketing, canaux de vente, personnalisation implicite et explicite, cross-selling, configurateur Concentra	Verisign RSA	HP Sell-side. L'offre Buy-side d'Oracle existe depuis 4 ans. Son offre Sell-side depuis juin 2000.
Peoplesoft/~Peoplesoft 8 eStore	Intégration native avec les modules achats, gestion commerciale, SCM, places de marché	Outils de prévision (Red Pepper) volumétrie (1 million de lignes de commandes par jour) profiling tracking précis	accords avec Cybersource	Guillemot Corp utilise Peoplesoft e-Store. Réunissant SCM et CRM dans une logique ERM (Enterprise Relation Management)
JD Edwards/Storefront	XPI facilite l'intégration avec autres CRM ou ERP. Fondé sur Websphere ou Commerce Server	Personnalise l'offre IBM ou Microsoft		Latinventures.com Plasticnet.com medibuy.com buybidwin.com enchères Résolument BtoB

#### Outils d'aide à la vente électronique

Selectica/ISS(Internet Selling Systems)/Selectica ACE	Connecteurs Siebel, Peoplesoft, Oracle Applications, SAP, Broadvision, Vignette	Moteur de contraintes déclaratives, Base de connaissance clients, questionnement dynamique, ventes croisées, traçabilité du multi-canal		BMW build your own www.bmwusa.com Dell, Cisco, BT, ABB/offre e-banking. Peu de concurrents directs.
iMediation/iChannel	Connecteurs ATG, Intershop, Siebel	Collaborative e-selling :utilise le canal de distribution, ventes croisées, outils de profiling Epiphany		Macy's, l'Oréal, HP Distribution, Philips Distribution/ Réhabilite les intermédiaires.
Netonomy/Netonomy	Le portail mynetonomy libre-service s'intègre au	Outils prédictifs pour éviter le churning.		Vodafone/ La version 2.5 distingue

	portail du client	Concept de rôles pour les distributeurs		distributeurs et clients finaux. Pour les opérateurs de télécommunication mobile
Reciprocal/Storefront	Storefront s'appuie sur le back office de Reciprocal	Reporting	Digital Right Management d'Intertrust, Content Guard Adobe, IBM et Microsoft, paiements sécurisés	Technologie DRM (Digital Rights Management), pour contrôler les droits numériques du contenu vendu
Suadela/Suadela Selling Solution 2.0	S'intègre aux plateformes ERP et CRM	Sales Manager Interface Trust Builder et Dialog Builder paramétrable Knowledge Accumulator		De nouveaux algorithmes pour paramétrer des dialogues de vente de produits complexes