

# CAHIER DES CHARGES E-COMMERCE



**Webbax**  
Germain Tenthorey  
Av. de l'Eglise 35  
1926 Fully  
Tél. : +41 027 746 19 81  
[contact@webbax.ch](mailto:contact@webbax.ch)  
[www.webbax.ch](http://www.webbax.ch)

## **Votre cahier des charges**

**Webbax accompagne votre projet e-commerce depuis sa phase de réflexion, en passant par sa conception, sa mise en ligne et enfin par sa promotion à long terme.**

# INFORMATIONS GENERALES

*Complétez les coordonnées*

## Contact

Société : .....

Nom : .....

Prénom : .....

Adresse : .....

Code postal / ville : .....

Email : .....

N° Téléphone : .....

N° Portable : .....

N° Fax : .....

Domaine d'activité : .....

Cahier des charges  
à renvoyer par e-mail sur :  
[contact@webbax.ch](mailto:contact@webbax.ch)

# VOS BESOINS

*Décrivez brièvement l'environnement dans lequel s'inscrit le projet (stratégies, enjeux, domaines, etc.)*

## Vos objectifs

Définissez les résultats que le projet doit atteindre. Précisez aussi votre vision à court et long terme

- .....  
- .....  
- .....  
- .....  
- .....

## Vos attentes

- .....  
- .....  
- .....  
- .....  
- .....

# CONTEXTE

## Votre marché

Votre marché est .....?

- National  
 International , *merci de préciser les différents pays pour les déclinaisons de langues : .....*

Langues du shop : Français  Allemand  Anglais  Italien

## Vos clients :

A qui s'adresse votre boutique E-commerce ?

- B2C - Particuliers  
 B2B - Professionnels

## Points de vente :

Possédez-vous des points de vente physiques ?

- Non  
 Oui, combien : .....

## Vos concurrents :

Noms et adresses Internet (url), citez en 3 principaux en Suisse ou à l'étranger

-  
-  
-

## Votre présence sur Internet

*(Précisez votre stratégie actuelle en citant les sites ou actions de présence sur Internet actuels...)*

Avez-vous déjà un nom de domaine?

- Oui : .....  
 Non

Avez-vous un hébergement?

- Oui : .....  
 Non

Possédez vous déjà un site Internet ?

- Non  
 Si oui, .....  
     vitrine  
     marchand

Il s'agit donc d'un projet de ?

- Création d'un site E-commerce  
 Refonte de site E-commerce  
    *désirez-vous des redirections 301*  
 Oui  Non

# LOGISTIQUE

## La gestion de votre stock

*Décrivez brièvement la logistique que vous allez mettre en place*

Souhaitez-vous gérer votre stock :

Oui

Non

Combien avez-vous de produits environ ?

Nbre de produits : .....

Avez-vous plusieurs sites de stockage ?

Oui, combien .....

Non

Si vous avez un point de vente physique, souhaitez vous que vos stocks magasin et site E-commerce soient :

Distincts

Communs

Si il y a rupture des stocks, vous souhaitez :

Permettre la commande

Alerter l'internaute par e-mail de la prochaine disponibilité

Souhaitez vous gérer les commandes aux fournisseurs ?

Oui

Non

Votre stock est-il géré via un ERP externe?

Oui, nom de l'ERP .....

Non

Avez-vous besoin d'un outil d'édition de masse pour vos produits du type : [www.storecommander.com](http://www.storecommander.com) ?

Oui

Non

## Moyens de paiements

Quels moyens de paiement souhaitez vous proposer aux internautes ?

Paiement à la livraison

Virement bancaire

Paiement sur facture à x jours (libre sans obligations)

Paiement sur facture (+ garantie de paiement via Swissbilling)

Paiement en magasin

Paypal

Cartes de crédit

# LOGISTIQUE

## La gestion de la livraison

Livraison :

- La Poste suisse
- UPS
- DHL
- Autres, nom du transporteur : .....

Frais de livraison :

- Gratuit à partir de (montant, quantité)
- Prix dégressifs
- Prix par famille client
- Taxe manutention

Allez-vous exporter vos produits :

- Non
- Oui , quels pays :
  - .....
  - .....
  - .....
  - .....

## La gestion des photos de vos produits

Avez-vous besoin de présenter vos produits en détail ?

- Oui
- Non

Est-ce que chacun de vos produits disposera de plusieurs photos ?

- Oui
- Non

Souhaitez vous être accompagné dans le choix de votre solution de prise de photos (accompagnement avec des professionnels de la photo) :

- Oui
- Non

# APPARENCE - THEMES

## Apparence graphique

Avez-vous déjà défini une ligne graphique pour votre boutique ?

- Oui
- Non

Avez-vous déjà repéré un thème graphique qui pourrait vous intéresser ?

- Oui (url du thème).....
- Non

*Voici deux liens proposant des thèmes Prestashop :*

- <http://www.templatemonster.com/prestashop-themes.php>
- <http://themeforest.net/category/ecommerce/prestashop>

Désirez-vous un prototype visuel du projet ?

- Oui
- Non

Travaillez-vous avec un graphiste ?

- Oui
- Non

Possédez-vous déjà une maquette PSD de la boutique ?

- Oui
- Non

Désirez-vous une intégration sur mesure de votre PSD ?

- Oui
- Non

## Contenu

Avez-vous un logo représentant votre activité ?

- Oui
- Non

Disposez-vous d'images publicitaires ou de plaquettes produits, mises à disposition par vos fournisseurs ?

- Oui
- Non

Possédez-vous des images en haute définition qui pourraient être intégrées dans le slider de votre boutique ?

- Oui
- Non



# ANIMATION

## Actions commerciales

De quelle manière voulez-vous incitez les internautes à passer commande :

- Mise en avant de produits
- Meilleurs ventes produits
- Nouveaux produits
- Produits associés
- Produits aussi conseillé par les autres acheteurs
- Produits déjà vu

Souhaitez-vous mettre en place des actions commerciales types :

- Bon de réduction
- Chèque cadeau

Voulez-vous fidéliser vos clients à l'aide de :

- Points de fidélités
- Envoi de newsletters
- Cadeau anniversaire

Souhaitez-vous avoir une gestion des prix par client (particulier, professionnel, V.I.P.):

- Non
- Oui

Voulez-vous mettre en place des actions de parrainage :

- Oui
- Non

## Trafic de votre site Internet

Souhaitez vous générer du trafic sur votre site ?

- Non
- Oui, grâce à :
  - L'optimisation du référencement naturel de votre site
  - Les liens sponsorisés
  - Inscription dans des comparateurs de prix et/ ou place de marché
  - Réseaux sociaux
  - Annuaire web

Souhaitez-vous animer votre site Internet avec un blog:

- Oui
- Non

## Marketing

Avez-vous une base client ?  Oui  Non

Nbre d'adresses : .....

Avez-vous une page Facebook pro. ?  Oui  Non

Nbre de fans : .....



# GESTION DU CONTENU

## Produits

Avez-vous besoin de conseils en matière de rédaction de fiches produits ? :

- Oui
- Non

Est-ce que vous allez-vous-même rédiger les fiches produits ? :

- Oui
- Non

Est-ce que vous pensez recopier les descriptions transmises par votre fournisseur ou faire une rédaction manuelle ? :

- Je vais rédiger manuellement le contenu
- Je vais recopier les descriptions des fournisseurs
- Je vais faire un mix des deux

## Autres pages

Avez-vous besoin de conseils pour rédiger les conditions générales de vente, les informations liées à la livraison, politique de remboursement , etc...? :

- Oui
- Non

Est-ce que vous allez vous-même rédiger le contenu de ces pages ?

- Oui
- Non

# INTERFACES MOBILES

## Interface Mobile

Désirez-vous une interface pour les mobiles ?

- Oui
- Non

### Si oui...

Quels supports vous intéressent ?

- Iphone et autres types de Smartphones
- Ipad et autres types de Tablettes

Quel type de thème ?

- Responsive (1 thème qui s'adapte au mobile)
- Un thème dédié pour chaque interface

Apparence du thème mobile

- basique sans personnalisation
- dans la même ligne graphique que la boutique

Proposer le paiement via Mobile ?

- Oui
- Non

L'interface mobile doit-elle être prévue directement lors du lancement de la boutique ?

- Oui
- Non, mais après la stabilisation de la boutique principale
- Non, mais c'est une perspective pour le futur

Est-ce que votre budget global pour la réalisation de la boutique pense être supérieur à 10'000 CHF ?

- Oui
- Non

Qu'attendez-vous principalement de l'interface Mobile ?

.....  
.....

**Note :** une interface mobile demande un temps d'implantation aussi important que le thème principale de la boutique.

# OBJECTIFS

## Chiffre d'affaire

Chiffre d'affaire annuel visé avec la boutique (approximatif) : .....

*Si vous avez une boutique physique, indiquez l'équilibre en % de la répartition du chiffre d'affaire entre la boutique physique & virtuelle :*

Pourcentage CA boutique physique : ..... % Pourcentage CA boutique virtuelle : ..... %

## Taux de conversion

**A retenir :** le taux de conversion correspond à :  $(\text{nb. commandes} / \text{nb. de visiteurs uniques}) \times 100 = \text{taux de conversion en \%}$

**Le taux de conversion moyen en e-commerce se situe vers 1%**

Exemple journalier :  $(2 \text{ commandes} / 300 \text{ visiteurs}) \times 100 = 0.66\%$  ce taux peut-être donc amélioré en travaillant la boutique et son offre

## But financier

- Non défini, car il s'agit d'une première expérience en e-commerce
- Compléter mon activité de salarié(e), tout en conservant mon emploi
- Compléter les revenus générés par l'activité existante (ex. via une boutique physique)
- Pouvoir vivre de mon activité e-commerce sans autres sources de rémunération

# BUDGET

## Formations :

- Formation progressive à distance, via Teamviewer
- Formation sur place au sein de votre société
- Formation sur place chez Webbax

## Budget du projet

Décrivez brièvement vos contraintes stratégiques et financières

.....  
.....  
.....  
.....

*(Précisez, si elle est connue, la fourchette budgétaire que vous avez allouer au projet.)*

✓ Budget global ..... CHF TTC

A savoir qu'en général un budget pour un projet e-commerce contient :

- Budget conseils et accompagnement du projet
- Budget design web
- Budget technique

## Délais de réalisation

*(Précisez les dates « au plus tôt » et « au plus tard » souhaitées pour la mise en ligne de votre site...)*

Au plus tôt : JJ/MM/AAAA

Au plus tard : JJ/MM/AAAA

# PREFERENCES

Afin de mieux connaître et répondre à vos attentes, merci de nous préciser vos goûts en terme de design, d'ergonomie, de navigation et de contenus, en citant des exemples de sites que vous aimez ou que vous aimez moins !

## Graphisme :

J'aime :  
www.

J'aime moins :  
www.

## Ergonomie et navigation :

J'aime :  
www.

J'aime moins :  
www.

## Contenus :

J'aime :  
www.

J'aime moins :  
www.

## Fonctionnalités

J'aime :  
www.

J'aime moins :  
www.

# AUTRES

Merci de votre participation quant à la définition du cadre de votre projet e-commerce, nous nous permettrons d'affiner avec vous les différents aspects évoqués dans un souci de qualité et d'efficacité !

## Questions

.....  
.....

Avez-vous des connaissances en E-commerce ?

- Oui
- Non

Maîtrisez-vous le HTML ?

- Oui
- Non

Avez-vous déjà fait du développement web ?

- Oui
- Non

Maîtrisez-vous des transferts via FTP ?

- Oui
- Non

Maîtrisez-vous un outil de graphisme (par ex. Photoshop) ?

- Oui
- Non

Avez-vous déjà testé Prestashop ?

- Oui
- Non

Prestashop semble être le choix idéal pour vous ?

- Oui
- Non

Avez-vous besoin d'être accompagné dans la rédaction de votre cahier des charges ?

- Oui
- Non

Comment préférez-vous communiquer au long du projet ?

- Par email
- Par téléphone
- Par des rendez-vous

Combien de rendez-vous « physiques » désirez-vous avoir au long du projet ?

- Aucun
- Je désire avoir ..X.. rendez-vous



# CONTACT



## **Webbax**

Germain Tenthorey  
Av. de l'Eglise 35  
1926 Fully  
Tél. : +41 027 746 19 81  
[contact@webbax.ch](mailto:contact@webbax.ch)  
[www.webbax.ch](http://www.webbax.ch)

Cahier des charges  
à renvoyer par e-mail sur :  
[contact@webbax.ch](mailto:contact@webbax.ch)