

# Business On Line ou la réussite d'une nouvelle solution de transactions interentreprises

Antonino Sala

Un an après son lancement, *Business On Line* est devenu un précieux outil d'échanges entre entreprises (le fameux BtoB) pour ABB SACE et ses clients. Cette solution de commerce électronique du Groupe ABB, parmi d'autres, apporte déjà compétences et ressources à plus de 50 entreprises commerciales dans le monde, 25 points de vente en Italie et près de 700 clients italiens, la plupart grossistes. Rien que pour sa première année d'existence, quelque 4500 articles (pour une valeur dépassant les 3 millions de dollars) ont été commandés sur ce site Internet, visité en moyenne 15 000 fois par mois.

**C**lient d'ABB SACE, Alberto Mauri de la société Mauri Elettro-forniture, témoigne: «*Business On Line* nous prête main forte dans la gestion de notre profusion de produits et de nos stocks, et nous permet de régler rapide-

ment tous ces problèmes. Il se distingue par une grande flexibilité doublée d'une extrême simplicité d'emploi, même pour le néophyte.»

## Début des années 90: les prémices du commerce électronique

L'engagement d'ABB SACE en faveur des technologies de l'information remonte à 1992, date à laquelle est lancé un pionnier

### En finir avec les vieilles méthodes!

Est-il besoin de rappeler les affres de la gestion des stocks avant *Business On Line*? Procédures laborieuses et inefficaces, longs délais d'attente pour traiter une demande client urgente: bref un vrai parcours du combattant:

# 1

*Le client commence par faxer sa demande urgente à l'agence ou à l'antenne régionale de l'entreprise.*

# 2

*Le client téléphone pour s'assurer du traitement de la commande et de sa livraison dans les meilleurs délais.*

# 3

*L'agent ou l'employé de l'antenne régionale saisit la commande client dans son système de traitement, qui lui annonce un délai estimatif.*

# 4

*Nouveau coup de fil du client pour vérifier que sa commande est traitée en bonne et due forme.*



Deux ans plus tard, consciente de l'importance croissante de la logistique, l'entreprise lance un projet pilote de liaison télématique, baptisé *Telematic Link*. Quinze clients, dotés d'un poste de travail et reliés aux systèmes d'information de l'entreprise, peuvent effectuer certaines de leurs transactions logistiques clés. Ces heureux élus disposent à cette fin d'un accès au réseau leur permettant de connaître immédiatement l'état des stocks.

En 1998-99, une initiative de la société SAP, lancée deux ans auparavant, est étendue et appliquée à toutes les divisions d'ABB SACE. En parallèle, l'essor d'Internet favorise l'étude et le déploiement d'une solution de commerce en ligne destinée aux entreprises commerciales étrangères et aux clients du pays.

**Début des années 2000 :  
coup d'envoi du commerce  
électronique**

*Business On Line* (<http://bol.it.abb.com>) est un service sur Internet permettant aux clients habilités de contacter ABB SACE et de consulter ses informations 24 heures sur 24. Cet outil sécurisé et ergonomique fournit un accès temps réel direct à un

du commerce électronique, Promorobot®, qui est alors distribué aux grossistes ayant accepté de participer à l'opération. Dix Promorobots sillonnent ainsi l'Italie pour

informer les clients sur les produits et services d'ABB SACE (nouveautés et tarifs), notamment dans le domaine de l'appareillage basse tension.

5

*Expédition de la  
marchandise au client.*

6

*Le client rappelle l'agence  
ou l'antenne régionale  
pour se renseigner sur le  
transport.*

7

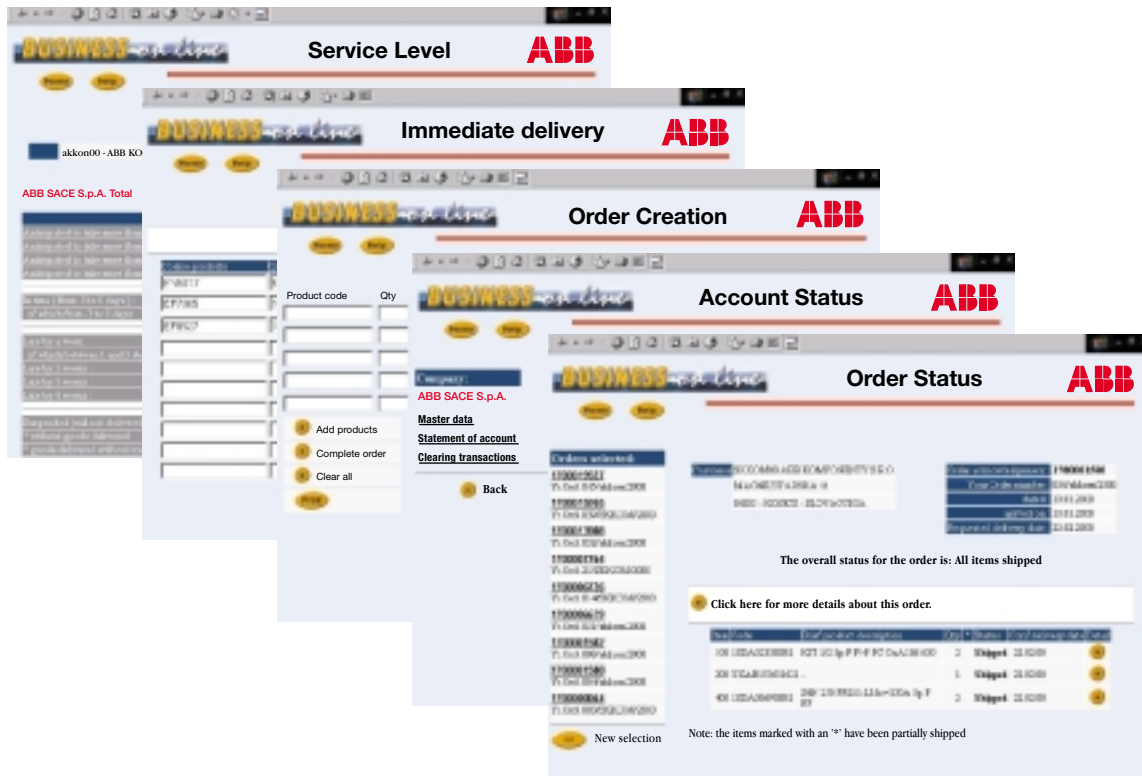
*L'agence ou l'antenne  
régionale contacte à son  
tour le transporteur pour  
en savoir plus.*

8

*Soucieux de vérifier que  
tout se passe comme  
prévu, le client n'hésite  
pas à appeler ABB SACE à  
tout bout de champ.*

9

*Après de multiples  
démarches et appels  
téléphoniques, le client finit  
par recevoir sa commande.*



large éventail de services, dont le système d'achat en ligne qui permet de passer une commande et de suivre son cheminement d'un bout à l'autre de la chaîne de traitement et de livraison. Parmi les grandes fonctions de *Business On Line*, citons :

- **Espace client**: écran d'accueil autorisant un accès, protégé par mot de passe, aux différentes étapes de la saisie et du traitement de la commande.
- **Contrôle des stocks**: accès par mot de passe aux stocks pour vérifier la disponibilité du produit et les délais.
- **Prise de commande**: saisie de la commande par le client, que le produit soit ou non en stock.
- **Envoi des documents**: si les produits choisis sont disponibles, le client n'a plus qu'à remplir son bon de commande en ligne pour recevoir ensuite ses produits par livraison express.
- **Suivi de commande**: accès au détail et à l'évolution de la commande en cours.
- **Gestion de comptes**: accès du client en temps réel à ses comptes; un gain de temps et d'argent «à portée de clic»,

puisqu'il n'y a plus à contacter l'entreprise pour obtenir cette information.

- **Niveau de service**: informations transparentes sur l'aptitude de l'entreprise à livrer dans les temps. Si cette libre diffusion d'informations sur la quantité de livraisons honorées en temps et en heure peut être jugée imprudente, il s'agit pourtant du meilleur moyen d'aider la clientèle à optimiser sa gestion des stocks. Un nombre élevé de livraisons réalisées dans les temps devrait, en théorie, permettre aux clients de se contenter de petites commandes; à l'inverse, lorsque ce nombre est en baisse, on peut leur conseiller de passer des commandes plus importantes.
- **Gestion des contrats de grossistes**: cette rubrique, réservée aux grossistes, est à tout moment consultable pour connaître le nombre d'achats qu'il leur reste à effectuer afin d'atteindre leurs objectifs de vente et de gagner les primes correspondantes. Dans le passé, lorsque les grossistes accusaient du retard sur ces objectifs, ils fondaient dans des campagnes promotionnelles pour redresser la barre. *Business On*

*Line* signe aujourd'hui l'arrêt de ces pratiques discutables, voire mensongères, en permettant aux grossistes de contrôler de plus près leurs volumes de vente; il en ressort une meilleure maîtrise des politiques d'achat, au plus grand bénéfice du grossiste, de l'utilisateur final et d'ABB.

### Lancement d'un nouveau portail

En juillet 2000, un nouveau portail était lancé pour ouvrir *Business On Line* à tous les grands noms de l'électromécanique, installateurs et utilisateurs confondus. Il permet aux clients et aux équipes de terrain de conduire leurs affaires beaucoup plus rapidement et efficacement qu'auparavant, tout en offrant des services en ligne performants comme les mises à jour et les solutions «métiers».

Sa fonction de sélection du produit est relayée par d'excellents outils autorisant le calcul et le dimensionnement exacts des installations et de leurs constituants. Il est possible de consulter les manuels pour confirmer son choix de l'équipement et des accessoires adéquats. Ce portail

propose quatre grandes familles d'outils et de services:

- Choix et documentation produit en ligne
- Formation
- Outils et logiciels d'exploitation
- Fiches-conseils et foire aux questions (FAQ)

### **Choix et documentation produit en ligne**

Cet outil de sélection guide l'internaute vers les différentes familles de produits et lui garantit une adéquation optimale entre ces équipements et l'installation électrique concernée.

Pour les appareils pouvant s'accompagner d'accessoires, le visiteur du site accède à la configuration du produit et bénéficie de conseils sur toutes les facettes de l'installation. Catalogues et manuels techniques sont téléchargeables en PDF.

### **Formation**

Aux yeux de l'entreprise, la formation et l'apprentissage vont de pair avec la fourniture d'un service de qualité aux professionnels évoluant dans le même domaine. Plusieurs cours ont pour objectif de diffuser des informations de fond sur nos produits et leurs applications. Ce portail permet à la clientèle de consulter le programme et le calendrier des formations, et d'effectuer des réservations en ligne. *Business On Line* est un outil rapide et efficace pour gérer le volet administratif de ces cours et assurer divers services, comme l'inscription et la confirmation de réservation.

### **Outils et logiciels d'exploitation**

Certains des outils de travail les plus utiles aux techniciens sur site sont désormais accessibles en ligne. Ces derniers peuvent,

par exemple, sélectionner les protections les mieux adaptées à un moteur donné, choisir la meilleure association de disjoncteurs automatiques pour sécuriser l'installation et chiffrer des disjoncteurs BT en boîtier moulé ou à coupure dans l'air.

Cette rubrique du portail intègre également le logiciel permettant à l'utilisateur de sélectionner ces composants, sans risque d'erreur et dans le plus grand respect des normes industrielles.

La mise à niveau d'installations existantes est une pièce maîtresse de la maintenance ABB SACE. *Business On Line* fournit aux visiteurs du site des informations de dernière minute pour savoir, par exemple, quelle nouvelle version de disjoncteur en boîtier moulé ou à coupure dans l'air offre la meilleure solution de remplacement à l'offre antérieure d'ABB SACE. Références de commande, délais et consignes d'installation figurent également sur le site.

### **Conseils des spécialistes et foire aux questions (FAQ)**

*Business On Line* privilégie l'interactivité en mettant à la disposition des clients quantité d'informations leur permettant d'approfondir certains points techniques et applicatifs. Le technicien sur site peut ainsi trouver réponse aux questions posées par son travail quotidien et proposer à son tour des solutions à des problèmes particuliers. Toutes ces données bénéficient d'une mise à jour et d'une évolution permanentes, ainsi que de l'apport constant des spécialistes du domaine et des hommes de terrain.

### **Une solution créatrice de valeur**

La fréquentation massive du site *Business On Line* confirme chaque jour son utilité et ses atouts en termes de bénéfice client. La richesse de son contenu et sa facilité



d'emploi ont permis à l'entreprise d'améliorer ses relations, déjà excellentes, avec la clientèle.

*Business On Line* sera continuellement mis à jour, enrichi et adapté à l'évolution du marché. A l'écoute attentive des exigences des professionnels en quête de produits de grande qualité, il fera d'ABB SACE un «partenaire-fournisseur» capable de résoudre, vite et efficacement, les problèmes quotidiens de ses clients.

#### **Auteur**

**Antonino Sala**  
ABB SACE SpA  
Viale dell'Industria 18  
IT-20010 Vittuone (MI), Italie  
antonino.sala@it.abb.com  
Fax: +39 02 9034 7821

**N'hésitez pas à visiter**  
***Business On Line* à l'adresse**  
<http://bol.it.abb.com>