

Introduction

À travers les innombrables services qu'il nous rend au quotidien, ses réseaux sociaux assurant une communication permanente avec nos amis et nos proches, et la formidable prise de parole qu'il soutient chaque jour davantage, le Web est définitivement entré dans l'âge adulte. Parmi ses nombreuses répercussions, il a notamment contribué à ériger une nouvelle manière d'effectuer nos achats : le commerce électronique a le vent en poupe et des centaines de milliers de boutiques ont fleuri en ligne ces dernières années, offrant aux internautes la possibilité de profiter des meilleurs prix du marché sans se déplacer de chez eux.

Toutes les formes de réticence face aux transactions électroniques sont désormais révolues ; selon la Fevad (Fédération e-commerce et vente à distance), le chiffre d'affaires du secteur avoisine les 45 milliards d'euros en 2012 dans l'Hexagone, avec un panier moyen annuel de 1 400 euros par acheteur. Près de 32,6 millions de Français plébiscitent ce type d'échanges et effectuent en moyenne 16 transactions par an, avec un taux de satisfaction de 97 %. En Europe, le marché atteint 312 milliards d'euros de chiffre d'affaires en 2012, ce qui se traduit par près de 2 millions d'emplois et 550 000 sites marchands (voir Figure 0.1).

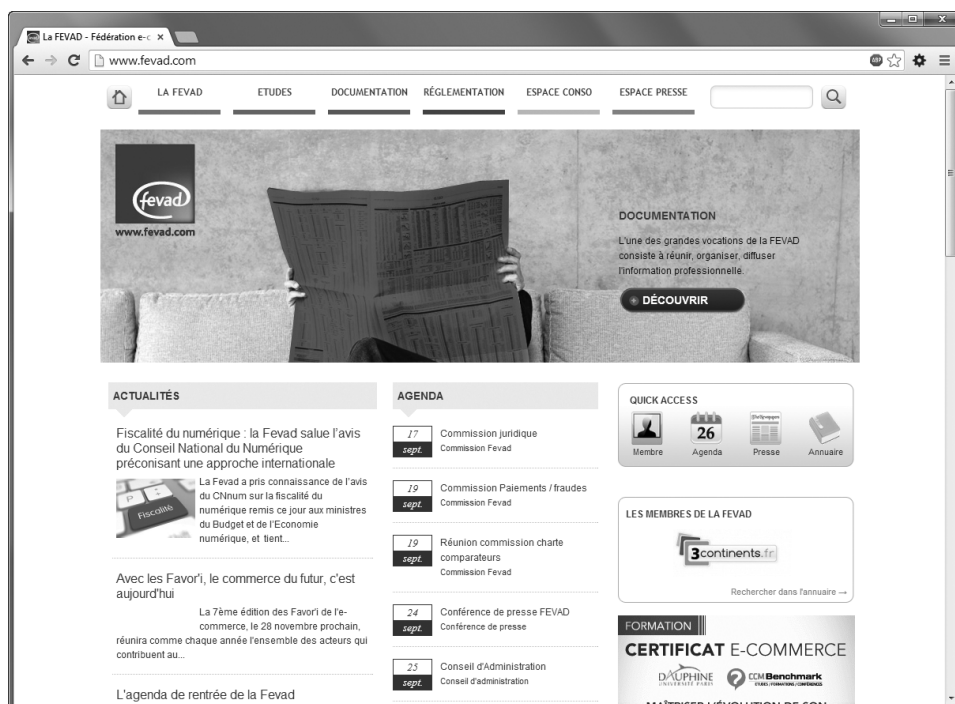


FIGURE 0.1 : Reportez-vous au site de la Fevad (www.fevad.com) pour découvrir une série de repères sur la santé du commerce électronique en France et dans le monde.



550 000 boutiques en ligne dont... la vôtre, promise à un bel avenir si vous l'animez à l'aide d'une solution aussi puissante et moderne que PrestaShop ! À l'instar des moteurs de blogs les plus réputés (WordPress, Joomla, Drupal...), il s'agit d'un gestionnaire de site marchand efficace et ergonomique : vous pilotez très précisément votre activité commerciale à travers un panneau d'administration, en renseignant un catalogue de produits et en gérant les transactions de manière sécurisée, sans pour autant disposer d'un solide bagage technique ni développer de zéro votre propre site web. Totalement gratuit, PrestaShop n'en est pas moins une solution exigeante, s'articulant autour d'une série de concepts et de technologies qui lui sont propres.

Que vous soyez un jeune gérant souhaitant ouvrir une boutique en ligne sous le régime de l'auto-entreprenariat, un professionnel aguerri du commerce traditionnel ou un développeur web désireux d'étendre le giron de ses connaissances afin de les revendre par la suite, cet ouvrage vous guide à travers toutes les étapes nécessaires à la mise en place d'un magasin réussi sous PrestaShop. Vous n'avez nullement besoin d'une solide expérience en commerce électronique ou d'un sérieux bagage technique pour sauter le pas : à travers des exemples clairs, nous vous accompagnons pas à pas dans la naissance de votre site marchand (voir Figure 0.2).

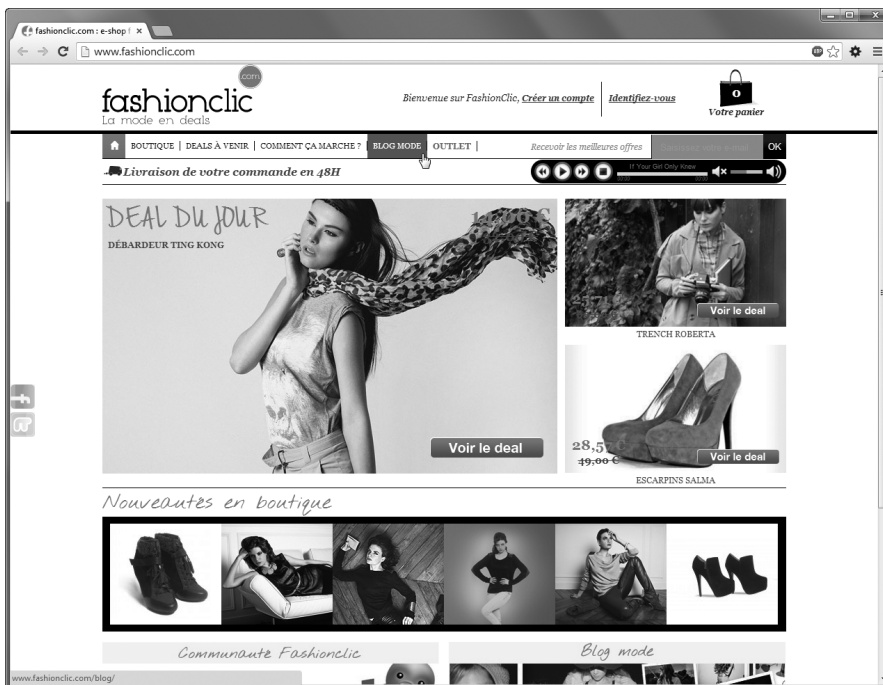


FIGURE 0.2 : PrestaShop anime plus de 165 000 boutiques originales et innovantes et s'érige parmi les solutions de référence du e-commerce.

Prenez donc garde à la peinture fraîche et à la vitrine en cours de réalisation ; votre propre boutique en ligne est sur le point d'ouvrir ses portes !

PrestaShop, une solution à la hauteur de vos projets les plus ambitieux

Ébauché dès 2005 par cinq étudiants de l'école informatique Epitech dans le cadre d'un projet scolaire, PrestaShop a d'emblée été conçu comme une solution open-source, sous le nom phpOpenStore (POS). Flairant très tôt l'intérêt de proposer un moteur souple, performant et gratuit pour soutenir le commerce électronique balbutiant, l'équipe de départ a poursuivi le projet par-delà les murs de l'école. Le 10 mai 2007, PrestaShop est né des mains de Bruno Lévêque et d'Igor Schlumberger, ses deux développeurs principaux. Un an plus tard, le 7 août 2008, la version 1.0 a vu le jour et l'équipe s'est considérablement agrandie. Aujourd'hui, PrestaShop comprend près d'une centaine de salariés et dispose de locaux à Paris et à Miami. Il s'érige parmi les solutions vedettes du e-commerce, en soutenant plus de 165 000 boutiques dans le monde et en se voyant décortiqué et enrichi par une communauté de près de 600 000 contributeurs techniques. Traduit en 63 langues, il fait l'objet de près de 4 000 téléchargements quotidiens sur son site officiel, www.prestashop.com (voir Figure 0.3).



FIGURE 0.3 : Fort d'une riche expérience, PrestaShop se compose d'un moteur gratuit, bâti autour de technologies libres.

Un large éventail de fonctionnalités avancées

Un tel succès ne relève pas du hasard : à la lumière du retour de sa communauté d'utilisateurs, PrestaShop a peu à peu muté en un très solide moteur de sites marchands, offrant

des centaines de fonctionnalités avancées qui couvrent tous les aspects du commerce électronique. Autour d’une architecture souple et modulaire, il distingue le “front-office” (votre boutique telle que la voient les visiteurs) du “back-office”, son interface d’administration dans laquelle vous effectuez l’ensemble des opérations de maintenance (voir Figure 0.4). À la manière d’un moteur de blog comme WordPress, par exemple, les changements que vous apportez dans l’interface d’administration se traduisent immédiatement sur le site en ligne. Du côté des technologies, PrestaShop repose sur un ensemble de langages et d’outils connus et libres de droits, en particulier PHP et MySQL.

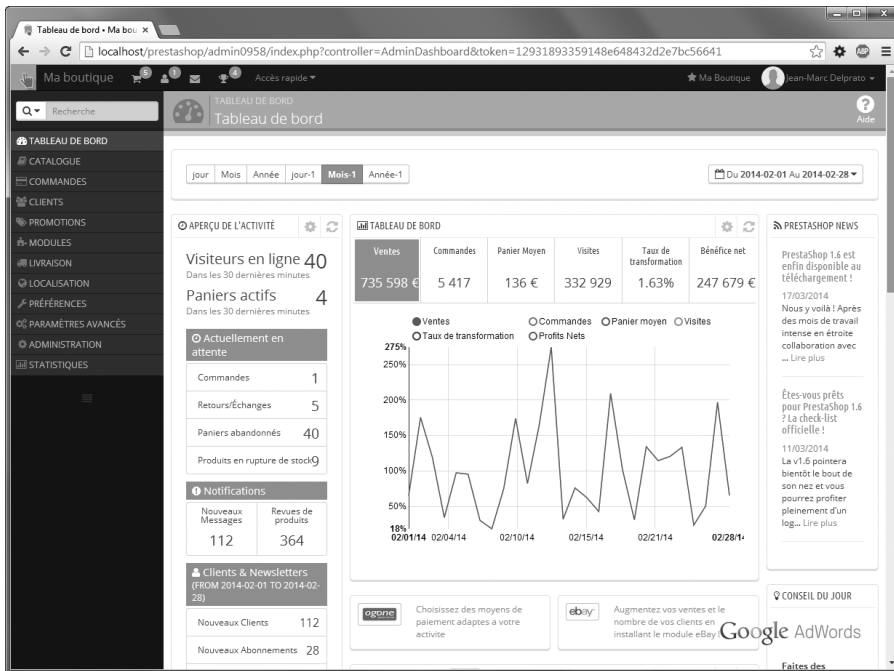


FIGURE 0.4 : Vous pilotez votre activité commerciale et l’apparence de votre boutique à travers une interface d’administration.

Il n’est toutefois pas nécessaire de disposer de connaissances approfondies en programmation pour mettre en place votre boutique et voir affluer de premiers clients. À travers le back-office, vous exercez un grand contrôle sur votre activité commerciale et maîtrisez de nombreuses fonctionnalités, parmi lesquelles les suivantes :

- La construction d’un riche catalogue de produits, avec de nombreux visuels et des descriptions détaillées. Il est notamment possible de décliner facilement un article en de multiples variantes, qui se distinguent par leur taille, leur couleur ou leurs caractéristiques techniques, par exemple.
- La gestion de transactions électroniques sécurisées, convertissant un panier en une commande ferme que vous devez livrer.

- La gestion des comptes clients, avec l'inscription à des newsletters, le suivi des commandes, le service après-vente et le retour des produits.
- La possibilité de modifier l'allure de votre boutique du tout au tout, à travers un puissant système de thèmes qui affinent l'apparence du moindre élément.
- La gestion avancée du stock de vos produits, avec des relances auprès de vos fournisseurs en cas de rupture de stock.
- La création de tout type de modes de livraison et de moyens de paiement, pour renforcer le confort de vos clients et gérer leurs commandes.
- La traduction de votre site en de nombreuses langues étrangères, avec le support de devises internationales.
- La gestion du marketing de votre boutique, à travers la création de règles spécifiques de panier, de codes promotionnels et de ristournes sur les frais de port.
- Le parcours de statistiques détaillées sur l'utilisation de votre boutique, du nombre de visiteurs quotidiens au montant du panier moyen.
- L'installation de milliers de modules complémentaires, développés par l'équipe officielle ou par une large communauté d'éditeurs indépendants, qui greffent autant de fonctionnalités inédites et originales à votre boutique.

Il ne s'agit ici que d'un premier relevé des nombreux services que rend PrestaShop à ses utilisateurs, tant la solution brille par sa puissance et les apports quotidiens de milliers de développeurs indépendants (voir Figure 0.5).

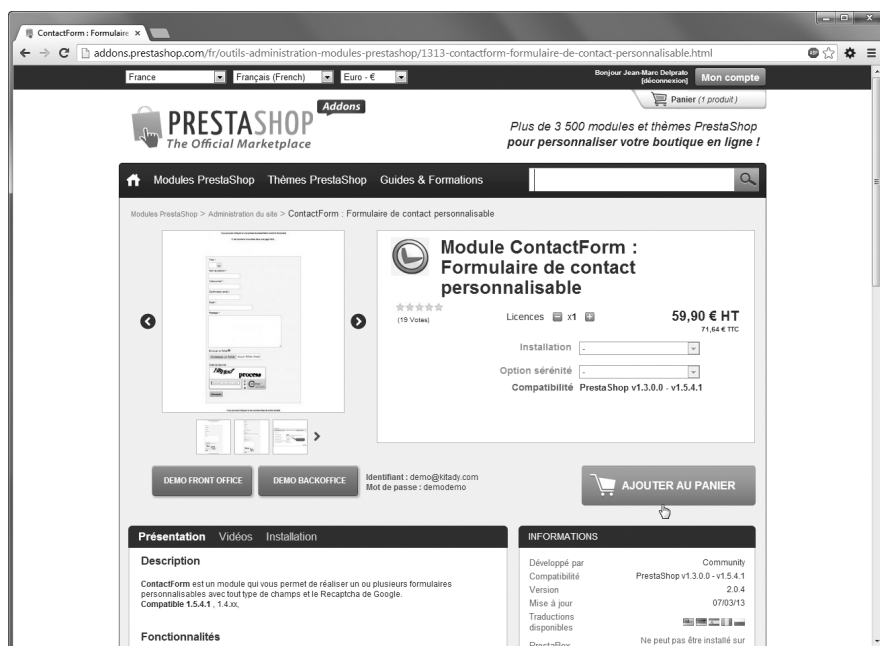


FIGURE 0.5 : À travers l'installation de modules complémentaires, vous personnalisez l'apparence de votre boutique et lui greffez des fonctions originales.



La solution alternative PrestaBox

Mais, au juste, comment PrestaShop a-t-il abouti à une telle croissance de son effectif au fil des années, si la solution est proposée gratuitement ? En marge du moteur principal en PHP, qui constitue le cœur de son activité, PrestaShop propose une “place de marché” officielle et une solution d’hébergement autogérée. Accessible à l’adresse <http://addons.prestashop.com>, la première est une boutique de thèmes et modules complémentaires (d’ailleurs animée par PrestaShop !), sur laquelle vous ferez votre marché pour étendre les fonctions ou améliorer l’apparence de votre site web. Nous y ferons constamment référence à travers les chapitres qui suivent. Tous les développeurs sont invités à y partager et vendre leurs créations, en gagnant 70 % de leur prix de vente (voir Figure 0.6).



FIGURE 0.6 : La place de marché officielle de PrestaShop regorge de modules et de thèmes prêts à l’emploi, qui enrichissent votre site d’e-commerce.

La seconde s’intitule “PrestaBox” et correspond à une installation clés en main de PrestaShop. Moyennant une commission de 2 % sur votre chiffre d’affaires, avec un montant minimal de 19,90 euros HT par mois, vous ouvrez en cinq minutes une boutique en ligne, sans vous soucier de son hébergement (voir Figure 0.7). Votre site e-marchand est directement hébergé chez PrestaShop et profite d’une réactivité exemplaire. Il est également possible d’acheter un nom de domaine pour 12,50 euros HT par an. Gardez toutefois à l’esprit qu’il s’agit d’une version édulcorée de PrestaShop ; les fonctionnalités sont un peu plus limitées et, surtout, vous ne disposez pas d’un accès direct à votre serveur ni aux fichiers qui y sont déposés. En clair : vous ne pouvez pas mettre les mains dans le

campagnes, comme nous allons le faire à travers tout cet ouvrage. Il s'agit tout de même d'une solution à envisager si vous disposez d'un temps très limité pour ébaucher votre boutique en ligne. Une majorité des traitements que vous effectuerez sont évoqués en détail dans les chapitres qui suivent.

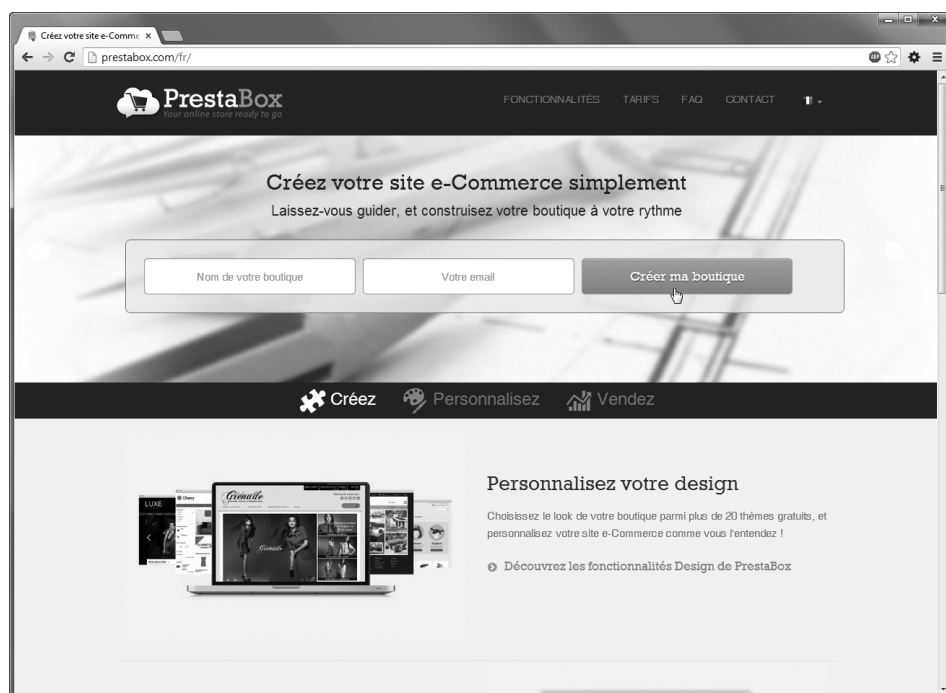


FIGURE 0.7 : À travers la formule PrestaBox, vous disposez d'une version de PrestaShop autogérée, hébergée sur les serveurs de ses créateurs.

La préparation en amont

Si PrestaShop vous évite de consacrer un budget faramineux au développement initial de votre boutique en ligne, vous ne devez toutefois pas prendre ces étapes préliminaires à la légère tant elles jouent un rôle fondamental pour l'avenir de votre commerce. Puisque vous avez décidé d'utiliser directement le moteur open-source disponible à l'adresse <http://www.prestashop.com/fr/download> (19,1 Mo), vous devez en premier lieu choisir une offre d'hébergement.

Choisir une offre d'hébergement

Il existe des dizaines de sociétés spécialisées en la matière, avec des offres allant de 2 euros à plusieurs centaines d'euros par mois. On distingue essentiellement deux formules principales : l'hébergement mutualisé, moins cher mais sur lequel vous partagez un même serveur avec des dizaines d'autres abonnés, et l'hébergement dédié, sur lequel vous êtes le



seul maître à bord. La dernière solution est évidemment plus onéreuse et implique une série d'opérations techniques, même si de nouvelles formules de "serveur virtuel privé", plus abordables, signent leur entrée. Elles constituent une forme de juste milieu et vous intronisent maître de votre propre "machine virtuelle", dont vous faites progressivement évoluer les caractéristiques au fil de la croissance de votre boutique (voir Figure 0.8).

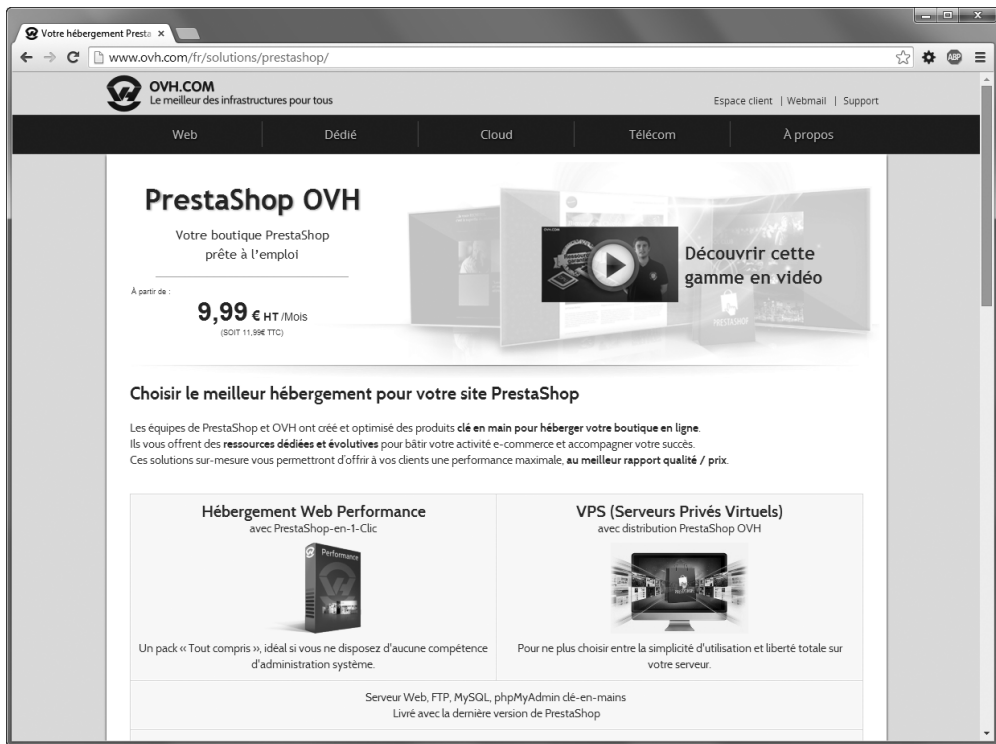


FIGURE 0.8 : Parmi les formules d'hébergement, les serveurs virtuels privés constituent une nouvelle tendance et voient souvent une version de PrestaShop préinstallée.

Même s'il est accessible au plus grand nombre, PrestaShop reste une solution exigeante : vous ne pouvez pas vous satisfaire des offres d'entrée de gamme, sous peine d'ouvrir une boutique à la réactivité très limitée. D'après notre propre expérience, le moteur s'accommode toutefois des formules d'hébergement mutualisées les plus robustes, sur lesquelles vous bénéficiez d'un trafic illimité. On les réservera raisonnablement aux premiers pas de votre boutique électronique, afin de tester votre marché et de monter progressivement votre commerce. À titre d'information et afin d'estimer la somme annuelle que vous devez provisionner pour ce seul poste de dépense, reportez-vous au Tableau 0.1 pour découvrir les principales formules d'OVH. Sans y voir de la publicité déguisée, rappelons qu'il s'agit du leader européen et du troisième acteur mondial de l'hébergement ; ses tarifs constituent dans une certaine mesure le baromètre des tendances actuelles. Il est à noter que les offres "cloud" évoquées ci-après se déclinent en une version optimisée pour PrestaShop, dont vous découvrirez le détail à l'adresse <http://www.ovh.com/fr/web/prestashop>.

TABLEAU 0.1: Un panorama des offres d'hébergement d'OVH et de leur coût annuel

	Pro	Performance 1	Performance 2	VPS Cloud 1	VPS Cloud 2	VPS Cloud 4	SP-64
Type d'hébergement	Mutualisé	Mutualisé	Mutualisé	Serveur virtuel privé	Serveur virtuel privé	Serveur virtuel privé	Serveur dédié
Espace disque	250 Go	500 Go	500 Go	25 Go	50 Go	200 Go	2x2 To
Bande passante	NC	NC	NC	100 Mbps	100 Mbps	100 Mbps	300 Mbps
CPU	NC	1 vCore	2 vCore	2 vCores 2 GHz	4 vCores 2 GHz	8 vCores 4 GHz	Intel Xeon E5-1620 3,6 GHz
RAM	NC	2 Go	4 Go	2 Go	4 Go	16 Go	64 Go
Tarif HT par mois	4,99 €	9,99 €	8,99 €	9,99 €	15,99 €	59,99 €	81,99 €
Tarif TTC un an + 2 noms de domaine .fr / .com	80,24 €	152,24 €	281,84 €	160,64 €	247,04 €	880,64 €	1197,44 €

Le marché est hautement concurrentiel et vous devez passer en revue les solutions des autres prestataires pour vous décider. Certains d'entre eux proposent également des hébergements taillés sur mesure pour PrestaShop, comme PHPNet (<http://www.phpnet.org/hebergement-prestashop.php>), PlanetHoster (<http://www.planethoster.net/fr/Hebergement-E-Commerce>), LWS (http://www.lws.fr/hebergement_e_commerce.php), HaiSoft (<http://www.haisoft.fr/hebergeur-prestashop.php>) ou Altern-it (<http://www.altern-it.fr/solutions/vps-pour-prestashop/>), entre autres. Il est très délicat de conseiller d'emblée un hébergeur parmi tous les autres, la bonne santé apparente des uns se faisant cycliquement rattraper par le soudain regain de vigueur des autres. N'hésitez pas à parcourir des forums spécialisés afin de recueillir des avis, en vous reportant notamment à l'espace communautaire officiel de PrestaShop (<http://prestashop.com/forums>). Dans tous les cas, sachez qu'il est heureusement envisageable de changer de prestataire en cours de route et de "transporter" votre boutique PrestaShop au passage, comme nous allons le voir aux Chapitres 1 et 4 (voir Figure 0.9).

Réfléchir sur papier à votre boutique

Sitôt l'hébergement souscrit, quittez la lumière de votre moniteur et prenez le temps de travailler sur papier. Afin de réussir votre projet de boutique en ligne, vous devez réfléchir très tôt à sa structure générale et à l'objet de votre activité. Comme vous le verrez par la suite, vous gagnerez ainsi un temps précieux et ne tâtonnerez pas au cours des étapes initiales de la configuration de PrestaShop.

En premier lieu, essayez de structurer au mieux votre catalogue de produits. Décrivez son arborescence générale, en déterminant les intitulés exacts de chacune de vos catégories d'articles. Vous disposerez ainsi d'une vision d'ensemble sur l'architecture de votre boutique. Pour vous aider, n'hésitez pas à vous livrer à une analyse concurrentielle en étudiant les meilleures pratiques de votre secteur d'activité. Vous identifierez ainsi vos spécificités, que vous devrez mettre en avant (voir Figure 0.10). Ne cherchez pas envers et contre tout à faire preuve d'une imagination débordante si votre marché est clairement délimité ; les clients aiment être rassurés, en évoluant sur une boutique dont ils comprennent le fonctionnement de manière intuitive.



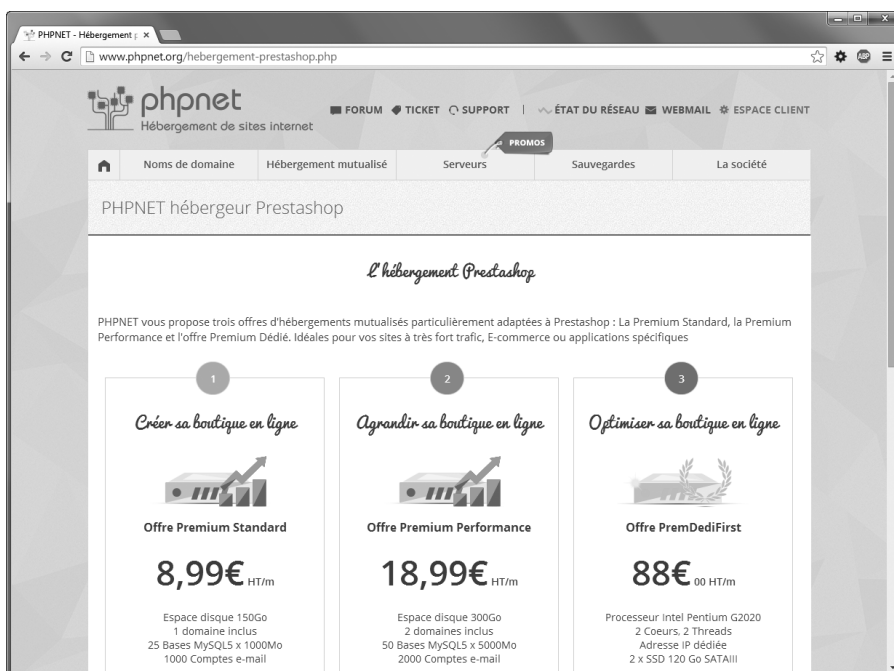


FIGURE 0.9 : Le marché de l'hébergement web est hautement concurrentiel et vous découvrirez de nombreuses solutions complètes, aux tarifs les plus divers.

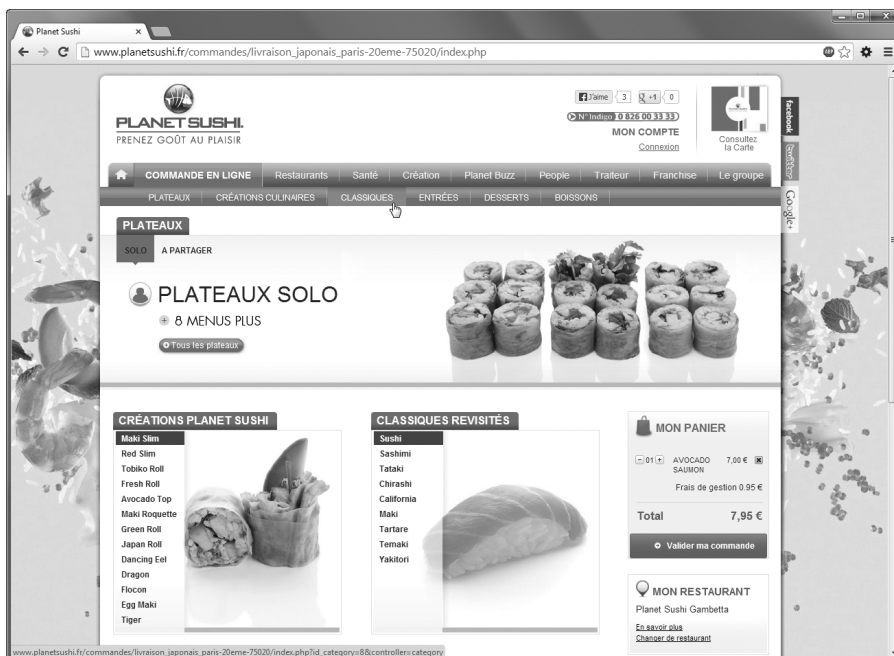


FIGURE 0.10 : Étudiez les systèmes de navigation des boutiques électroniques de référence afin de vous en inspirer.

À ce titre, prenez le temps d'identifier au mieux votre cible. Elle détermine essentiellement le "ton" de votre boutique et se répercute sur son design et la manière dont vous vous adresserez à vos futurs clients. Si vous ouvrez un site de vente de vêtements branchés, par exemple, vous choisirez un habillage *flashy* et envisagerez le tutoiement, sans verser dans la caricature pour autant (voir Figure 0.11). À l'inverse, une boutique de livres rares ne pourra souffrir d'un look aussi clinquant et de textes aussi familiers. En parallèle, préparez tous les éléments fondamentaux de votre activité de commerce électronique : réfléchissez aux zones de livraison, aux moyens de paiement, aux modes de transport et aux traductions éventuelles de votre catalogue.



FIGURE 0.11 : PrestaShop se plie à vos moindres envies ! Envisagez un thème en parfaite adéquation avec l'état d'esprit de votre boutique.

Une fois tous ces détails posés sur papier, retrouvez-vous les manches : nous allons entrer dans le vif du sujet, en passant à la pratique !



Organisation de cet ouvrage

Cet ouvrage est composé de sept chapitres, qui décortiquent en détail tous les aspects de la vie de votre boutique sous PrestaShop, de son installation à la composition minutieuse du catalogue en passant par l'ajout de modules spécialisés et la gestion des transactions électroniques.

Le Chapitre 1, "Installation de PrestaShop", vous expose les opérations de base que vous effectuerez sur votre offre d'hébergement fraîchement acquise. Vous apprendrez à configurer au mieux votre serveur et à envisager de déployer le moteur d'e-commerce sur votre propre machine locale, afin de développer toutes les fonctionnalités de votre boutique avant la mise en production.

Le Chapitre 2, "Administration générale de votre boutique", introduit les étapes fondamentales à mener dès l'installation de PrestaShop achevée. Vous découvrirez votre interface d'administration et créerez notamment les comptes de tous vos employés. Vous organiserez également les règles de logistique de base, en indiquant les moyens de transport et les modes de paiement de votre boutique.

Le Chapitre 3, "Création de votre catalogue", vous guide pas à pas dans la saisie de vos produits au sein de la solution. Vous renseignerez leur fiche individuelle, en définissant le tarif et les taxes de tous vos articles. Vous leur associerez des visuels et les déclinez éventuellement en de multiples variantes, avant de les organiser sous forme de catégories. Vous apprendrez également à gérer entièrement votre stock à l'aide de PrestaShop.

Le Chapitre 4, "Personnalisation avancée de votre boutique", aborde toutes les options à prendre en compte avant d'ouvrir définitivement les portes de votre magasin. Vous modifierez l'habillage général de votre boutique et installerez de nombreux modules complémentaires, en choisissant précisément leur position. Vous apprendrez également à traduire votre site ainsi qu'à sauvegarder et à restaurer vos données. En dernier, nous évoquerons toutes les opérations visant à optimiser la réactivité générale et les performances de votre boutique.

Le Chapitre 5, "Gestion des commandes", vous guide de manière détaillée à travers les transactions à proprement parler : vous superviserez le processus d'achat et assurerez les livraisons, en éditant tout type de factures. Vous serez par ailleurs en mesure d'assurer un service après-vente et de gérer les remboursements et les retours produits.

Le Chapitre 6, "Marketing, animation des ventes et gestion de la relation client", se focalise sur les outils promotionnels accompagnant PrestaShop. Vous apprendrez notamment à mettre en avant vos produits et à orchestrer tout type de campagnes marketing. À travers des offres promotionnelles, des bons de réduction et des programmes de parrainage, vous fidéliserez vos clients et nouerez une étroite relation avec chacun d'entre eux.

Enfin, le Chapitre 7, "Extensions, thèmes et modules", vous propose un parcours détaillé de l'immense catalogue des modules complémentaires de la place de marché de PrestaShop. Vous découvrirez mille façons d'étendre les fonctionnalités de votre boutique ou de renforcer le confort de vos visiteurs. En prime, vous apprendrez à créer de toutes pièces votre propre thème, afin de disposer d'un habillage taillé sur mesure.

