

JEAN-LOUIS VAN MARCKE (BOBEX)

Une place de marché pour les appels d'offre

A côté des systèmes de ventes en ligne « classiques » tels les sites de commerce électronique ou les systèmes d'enchères, il a des solutions spécifiques pour les entreprises, telles que les places de marché B2B. Ce sont des plateformes d'intermédiation où l'offre et la demande se rencontrent sur base d'une demande de devis (appel d'offres) d'une entreprise.

— Olivier de Wasseige

BOBEX EST UNE PLACE de marché d'appels d'offres. Elle est donc un lieu de rencontre entre l'offre et la demande, mettant en relation fournisseurs et acheteurs potentiels, qui après avoir décidé de travailler ensemble, gèreront les aspects transactionnels hors de la plate-forme. Bobex est donc un site de rencontre, non pas pour des personnes, mais pour des entreprises.

Les origines de la société Bobex

Bobex.com SA est une société belge créée en 2000 en plein "boom des dotcoms". De l'avis unanime, la société est considérée aujourd'hui comme l'un des (rares) survivants belges de l'explosion de la bulle Internet. De plus, elle est une de seules

Les clients y envoient leurs demandes de projet, auxquelles d'autres entreprises répondent par des propositions sur mesure. La place de marché Bobex permet aux deux parties de se rencontrer avec toute la souplesse requise, grâce à des contrôles de la qualité. De plus en plus d'entreprises obtiennent une partie croissante de leur chiffre d'affaires par ce canal unique.

La société gère en réalité un ensemble de plates-formes dans différents pays : Belgique, France, Grande Bretagne, Luxembourg et Pays-Bas. Une quinzaine de personnes y sont actives dans les bureaux de Bruxelles et Oxford.

Jean-Louis Van Marcke, son co-fondateur et administrateur délégué, nous explique :

"L'idée est venue d'un constat simple : il n'existait pas d'endroit où une PME pouvait non seulement rapidement trouver des prestataires, mais en plus recevoir des offres de fournisseurs qualifiés."



Jean-Louis Van Marcke

entreprises internet belges qui a pu se développer avec succès dans plusieurs pays européens. Bobex est l'anagramme de 'Buyers Online Business Exchange'. Elle a été créée par Jean-Louis Van Marcke et David Schnall. Bobex est une place de marché en ligne réunissant des entreprises.

« L'idée est venue d'un constat simple. Il n'existait pas, à l'époque, d'endroit où une PME pouvait non seulement rapidement trouver des prestataires, mais en plus recevoir des offres de fournisseurs qualifiés. En effet, le candidat acheteur ne soumet qu'une seule fois sa demande de prix sur

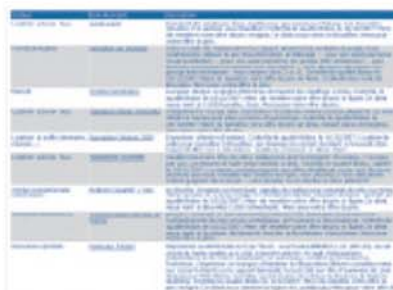
notre site, et nous faisons en sorte que les bons prestataires soient prévenus et qu'ils fassent leurs offres en ligne, afin que le client puisse comparer les propositions en ligne. C'est un gain énorme en temps et en efficacité. Trouver un fournisseur adéquat peut prendre du temps. Souvent, il faut parcourir des annuaires téléphoniques ou des sites web, puis contacter chaque candidat, expliquer patiemment ce que vous voulez, rappeler plusieurs fois, attendre les différentes offres, rappeler pour recevoir plus d'information, comparer les offres qui ne sont pas comparables, ... finalement, souvent vous décidez de prendre un fournisseur au hasard, car le temps presse... Afin d'aider les entreprises dans l'achat de services et produits généraux, nous avons créé la plate-forme d'intermédiation Bobex. Via notre site web nous aidons acheteurs et fournisseurs à se rencontrer et à faire des affaires en ligne. »

En tant que place de marché horizontale¹, Bobex est active sur des marchés fragmentés où sont présents un très grand nombre d'acheteurs et de vendeurs. Pour l'acheteur, il est souvent difficile de trouver rapidement le bon fournisseur tandis que le fournisseur a des difficultés à contacter ses clients à moindre frais. Contrairement aux achats réguliers (comme par exemple les matières premières), les sociétés n'ont souvent pas de contact fixe avec des fournisseurs pour leurs achats "non récurrents" ou "non stratégiques". Ces achats ne se déroulent pas toujours de façon optimale: il n'y a pas beaucoup de temps pour faire des appels d'offres, comparer les offres, négocier et choisir. Pourtant ces achats représentent entre 50 à 75% des achats annuels d'une société.

Les fondateurs ont d'abord commencé sur



Place de marché Bobex



Place de marché Bobex: exemple de d'appel d'offres



Formulaire d'appel d'offre

le marché belge, puis vu le succès ont créé des filiales étrangères. « Nous sommes des pragmatiques. Notre idée était de d'abord tester notre concept sur le marché belge, qui est relativement compliqué à cause des différentes langues, de sa taille restreinte et de sa pénétration internet assez moyenne. Si ça marche en Belgique, ça doit marcher partout. Une fois les plateformes belges et luxembourgeoises profitables, nous nous sommes attaqués aux marchés voisins : les Pays-Bas, La France et le Royaume-Uni », souligne Jean-Louis Van Marcke.

Principe de fonctionnement de la plate-forme

Une place de marché est un espace virtuel Business to Business, qui permet à des acheteurs professionnels et des vendeurs professionnels de se rencontrer, pour conclure des transactions.

Des entreprises peuvent soumettre des demandes de projets sur la place de marché de Bobex, auxquelles d'autres entreprises peuvent répondre par des offres sur mesure. Un acheteur a ainsi la possibilité de comparer sans perdre de temps plusieurs offres venant de divers fournisseurs, tandis que Bobex met en contact des fournisseurs avec des clients potentiels.

Les entreprises peuvent s'adresser à la place de marché Bobex pour des travaux d'impression, des offres de transport, du matériel informatique, des services de graphisme, etc. Il y a 150 catégories d'achat, depuis la bureautique jusqu'à la formation, en passant par l'impression, le nettoyage, la traduction, le transport et la sécurité.

Après avoir choisi sa catégorie, l'acheteur potentiel remplit un formulaire d'appel d'offre, qui est toujours fonction du type de produit recherché. Les formulaires sont

donc très spécifiques et contiennent tous les champs permettant au fournisseur de faire la réponse la plus précise possible.

Chaque entreprise enregistrée dans la plateforme (tant les acheteurs potentiels que les fournisseurs) dispose d'un espace personnel (Mon Bobex) accessible par login et mot de passe, permettant de suivre ses dossiers individuels.

A partir de ces pages, le client peut facilement comparer toutes les offres et consulter le profil de chaque fournisseur. Dans ce profil il retrouvera les références du fournisseur, les évaluations reçues par d'autres membres Bobex, etc.

Le client pourra négocier en ligne ou hors ligne avec chaque fournisseur qui lui a soumis une offre, et il pourra prendre une décision en ligne en sélectionnant une offre gagnante. Ensuite il pourra mettre son commentaire, qui sera diffusé à tous les fournisseurs participants. Il ne devra donc pas contacter lui-même chaque fournisseur un à un pour faire part de sa décision. Après livraison du service ou du produit, acheteur et fournisseur s'évaluent mutuellement.

Le succès, preuve des avantages pour les entreprises

La plate-forme belge www.bobex.be est utilisée par plus de 32.000 PME belges, dont un peu moins de 30.000 sont enregistrées comme acheteurs et plus de 2.000 comme fournisseurs. Chaque mois Bobex gère plus de 2.500 demandes de devis.

Il y a de nombreux avantages pour les acheteurs et les fournisseurs.

Les **acheteurs** (clients) touchent facilement et rapidement plusieurs fournisseurs à la fois (fonction *sourcing*), sans perdre

de temps à trouver et contacter les bons interlocuteurs.

Bobex accompagne l'acheteur d'un bout à l'autre dans la procédure d'appel d'offres. D'abord, les guides d'achat donnent des conseils pratiques sur les services et produits qu'ils souhaitent acheter. Ensuite, les questionnaires d'appels d'offres clairement structurés aident les acheteurs à définir leurs besoins. Enfin, les acheteurs reçoivent automatiquement et sans effort des offres de fournisseurs qualifiés. Ils comparent facilement les offres des différents fournisseurs et sélectionnent une offre gagnante. Toutes les réponses à l'appel d'offre correspondent à un canevas facilitant la comparaison. En outre, puisqu'il y a une forme de « compétition » entre tous les fournisseurs potentiels consultés, les prix ne peuvent qu'en être plus intéressants, mais il n'y pas que le prix, car l'acheteur va comparer le profil complet de chaque fournisseur.

Les **fournisseurs** ont accès à un canal de distribution efficace et avantageux. Ils accèdent directement à des prospects intéressés et peuvent rapidement et facilement préparer leur offre. Bobex les aide à réduire leurs frais de prospection et de publicité et leur offre un accès à de nouveaux marchés. Chaque fournisseur a le choix de réagir ou non à un appel d'offres, en fonction de sa disponibilité et de son intérêt. La demande qu'ils reçoivent est claire et structurée, ce qui facilite la réalisation du devis. Enfin s'ils sont sérieux, ils seront bien cotés par la communauté, et cela, cela vaut de l'or, puisqu'on sait que les acheteurs sont plus influencés par les avis de leurs pairs que par les messages marketing !

Pour les acheteurs, l'accès à la plate-forme est gratuit : il suffit de s'enregistrer.



Page personnelle



Guide des entreprises avec profils et évaluations des fournisseurs



Bobex blog

Les fournisseurs répertoriés paient une redevance annuelle de 200 à 1.200 EUR. En retour de cet investissement, ils peuvent espérer recevoir 1.000 appels d'offre en moyenne par an. Le coût par opportunité d'affaire n'est donc que de 0,5 EUR par projet.

Les avis des acheteurs et des vendeurs

La plate-forme Bobex fait appel aux techniques les plus modernes de mise en place d'une communauté réelle : les acheteurs donnent un avis sur les fournisseurs avec lesquels ils ont traité, et ils peuvent visualiser le niveau d'expérience du fournisseur sur la plate-forme.

En outre, les fournisseurs 5 étoiles sont régulièrement mis à la une du site.

Témoignages d'utilisateurs

Antwerp Driving Services est inscrite sur le site web de Bobex depuis juin 2005. Depuis lors, cette entreprise de transport a déjà reçu près de 677 demandes de devis dans son secteur. Elle a répondu 317 fois par une proposition sur mesure. Jacqueline Plompen : "Depuis notre inscription, nous avons déjà gagné des dizaines de nouveaux clients grâce à Bobex. Cela représente un chiffre d'affaires supplémentaire de quelques milliers d'euros. Étant donné que l'affiliation ne coûte que 400 euros par an, notre investissement a été rapidement amorti. Grâce à la place de marché, nous sommes en contact quotidien avec des dizaines de nouveaux clients et nous construisons des relations à long terme avec eux."

Studio Goffin sprl est inscrite sur le site de Bobex sous la rubrique "conception graphique et impression". Le directeur Alain

Goffin explique : "Pour moi, Bobex est un canal de vente supplémentaire. Chaque jour, je reçois des e-mails qui m'informent de nouvelles affaires, dont je vais prendre connaissance le soir sur le site, et auxquelles je réponds. Récemment, j'ai encore signé un contrat de 4.000 euros pour la réalisation d'une impression pour l'organisation "Produits de l'année". En tant qu'entrepreneur, je suis constamment à la recherche de nouveaux contacts commerciaux, c'est pourquoi Bobex est un excellent moyen d'entrer en contact avec de nouveaux clients que nous n'aurions jamais atteints par d'autres canaux. Depuis mon inscription fin 2005, j'ai reçu pas moins de 1.791 leads. Ces deux derniers mois, j'ai augmenté mon chiffre d'affaires de 20.000 euros grâce à Bobex".

Le recrutement des acheteurs et des vendeurs

Bobex combine une approche online et offline en matière de marketing. La société s'est tout d'abord associée avec tous les grands acteurs du monde économique présent sur le web : Belgacom Skynet, L'Echo, De Tijd, les Chambres de Commerce, Unizo, etc. La plupart de ces sites ont une place de marché Bobex à leurs propres couleurs. Bobex utilise bien sûr toutes les techniques en matière de référencement et de marketing en ligne, le sponsoring, le sponsoring de sites web et newsletters, etc. Mais son département de communication édite également son propre blog (www.belgablog.be) et sa propre newsletter.

Bobex utilise également toutes les techniques en matière de Web 2.0 : les blogs, les réseaux sociaux, les flux RSS, et bien sûr, le marketing viral.

Bobex fait également de la publicité offline dans les magazines spécialisés et les foires.

Diversification

A côté de ces plates-formes publiques, Bobex développe aussi des places de marchés privées. Bobex a ainsi lancé deux places de marchés pour la reprise de sociétés – à Bruxelles et en Flandre – et a également mis en place deux sites portails destinés aux adjudications publiques.

Bobex s'est également lancé dans le Web 2.0 en lançant Bligg³, un réseau social en ligne, où des internautes peuvent soumettre des articles et voter. Ce site n'est actuellement disponible qu'en néerlandais.

Bobex a aussi une filiale qui s'appelle Govex sprl (Government Exchange), qui fait de la veille des marchés publics.

Le futur

Bobex a l'ambition de devenir l'acteur incontournable au niveau des plates-formes B2B en Europe. Pour cela elle va bientôt déployer une place de marché en Allemagne et en Autriche, avant d'aborder d'autres marchés européens.

L'entreprise est constamment à la recherche d'autres entrepreneurs qui veulent lancer de nouvelles initiatives dans le monde de l'internet.

Belle réussite belge en tout cas ! Et belle opportunité pour nos entreprises ! ²

¹ C'est-à-dire pour des biens de commodité, par opposition aux places de marchés verticales qui concernent des produits sectoriels intervenant dans la chaîne de création de valeur

² Le blog de Bobex www.belgablog.be

³ Le réseau social de Bobex : www.bligg.be et www.bligg.nl