

E-Commerce

Neville A. Cross
E-Marketing
Universidad Centroamericana

Definición

- El comercio electrónico, también conocido como e-commerce (electronic commerce en inglés), consiste en la compra y venta de productos o de servicios a través de medios electrónicos, tales como Internet y otras redes informáticas.

Historia

- Originalmente el término se aplicaba a la realización de transacciones mediante medios electrónicos tales como el Intercambio electrónico de datos, sin embargo con el advenimiento de la Internet y la World Wide Web a mediados de los años 90 comenzó a referirse principalmente a la venta de bienes y servicios a través de Internet, usando como forma de pago medios electrónicos, tales como las tarjetas de crédito.

Ejemplo de nuevas opciones

- Entretenimiento via celular
- Al enviar un mensaje de texto, se descuenta un valor del saldo disponible y se recibe un servicio de entretenimiento.
- Servicios de una vez o recurrentes.
- Ejemplos: Rifas, textos, imagenes, tonos musicales
- Nueva empresa MPESO

Ejemplos de nuevas opciones

- Uso de RFID en puestos de peaje.
- El usuario compra un dispositivo de RFID y crea una cuenta asociada al dispositivo donde maneja un saldo disponible
- Cada vez que pasa por un puesto de peaje no debe detenerse ni buscar monedas, los sensores identifican el numero de serie del dispositivo y con ello debitan a la cuenta del usuario.
- La gestion es via web y centro de llamadas.

Proceso de E-Commerce de cara al usuario

- Autenticación del Usuario
- Selección de productos o servicios
- Dirección y Método de entrega (productos)
- Mecanismo de pago
- Confirmación de transacción

Qué lo diferencia de ventas telefónicas?

- No hay operadoras
 - No hay salario
 - No hay turnos para mantener 24 horas de servicio
- Escalabilidad en el número de transacciones
- Emisión de comprobantes

Autenticación de Usuario

- Facilitar nuevas compras
 - Dirección
 - Forma de pago
 - Pedidos recurrentes
- Utilizar datos estadísticos para incrementar nuevas compras o compras cruzadas
- Historico

Que cosas no requieren entrega?

- Pagos por facturas de servicios
 - Ejemplo: Agua, Telefono, Energía, etc
- Pagos de tasas e impuestos
- Contenido digital
 - Música, Texto, Videos, Imágenes
- Pre-orden a ser retirada por el cliente.

Dirección y Método de Entrega

- Donde se va a entregar?
- Existen opciones de entrega?
 - Tiempo de entrega
 - Horario de entrega
 - Verificación
- Cargos adicionales
 - Peso o dimensiones
 - Cuidados especiales

Formas de pago

- Tarjetas de Crédito
- Dinero electrónico
 - Posibilidad de verificación entre las partes.
 - Esquemas de unidades
 - Certificados de regalo

Proceso de E-Commerce de cara al negocio

- Sitio web o Portal de ventas
- Inventario
- Recepción de Pagos
- Sistema de aviso, preparación y despacho
- Sistema de entregas
- Seguridad

Sitio de ventas

- Infraestructura
 - Conectividad
 - Procesamiento
 - Programación
 - Oferta de sistemas “enlatados” de e-commerce
- Necesidad de certificados de seguridad
- Manejo de datos personales para CRM

Manejo de Inventarios

- Mantener sincronía del inventario entre las diversas tiendas.
 - Tiendas físicas y tienda virtual
- Bloqueo de inventario vs. Conexión dinámica al sistema de inventarios.

Recepción de pagos

- Conexión con el sistema de tarjetas de crédito
 - Permiso de terminal abierta
 - tipo ordenes telefónicas
 - Interfaz de programación de aplicaciones (API)

Las reglas del Banco:

1.- El banco nunca pierde

2.- En caso de duda ver la regla No. 1

- Soporte de disputas de cargos mal aplicados
- Garantía contra Fraude

Sistema de aviso, preparación y despacho

- Procedimientos y sistemas
 - Cómo sabemos que hay una orden nueva?
 - Cómo se prepara dicha orden?
 - Cómo hacemos el proceso de envío de la orden?
 - Cómo llevamos seguimiento de en que parte del proceso esta cada orden?

Sistema de entregas

- Tenemos capacidad de ejecución de las entregas?
- Podemos delimitar áreas de cobertura?
 - Existe masa crítica en el área?
- Existe un proveedor de servicio que pueda ejecutarlo?
 - Podemos contratar servicios para ciertas áreas a manera de complemento?
- Que seguros podemos obtener sobre mercancía en tránsito?

Seguridad

- Certificados de Protocolo seguro de transferencia de hipertexto (Hyper Text Transfer Protocol Secure, más conocido por sus siglas HTTPS)
- Procesos para evitar fraudes de tarjetas electrónicas.
- Campañas de Educación
 - Anti-phishing
- Manejo de reclamos
- Manejo de datos de forma privada

Consideraciones

- Costos de implementación
 - Negociaciones
 - Programación
 - Organización
- Costos de operación
 - Infraestructura web (conexión, hosting, supervisión, certificados)
- Precio al público
- Masa crítica
- Rentabilidad

Consideraciones

- Es mucho más fácil abrir una sucursal nueva que abrir una empresa nueva. Una tienda en línea de una empresa en funcionamiento tiene ventajas.
 - Intangibles: Marca, prestigio
 - Financieros: Capital, compartir costos fijos
 - Organizativos: proveedores, procesos internos

Consideraciones

- E-commerce ofrece oportunidad a nuevos emprendimientos. Un negocio de garaje, bajos inventarios, basado en especialización.
 - Sin costos fijos
 - Representa el complemento de ingresos, no la fuente de sosten principal.
 - Soluciones escalables con software “enlatado” y servicios en la nube; o bien bajo portales mayores.

Campaña de propaganda

- Como toda tienda se requieren clientes.
- Campaña para dar a conocer que la opción de comercio electrónico existe.
- Dado que es en línea, mucha de la campaña se basara en técnicas de E-Marketing.
- Campaña para venta de boletos de cine en línea.