

Implementación de un comercio electrónico

En un comercio electrónico se debe tener:

- *Fullfilment/distribución*: Se dedica a la consulta de órdenes, empaque y preparación de la distribución, asignación de órdenes de compra, resurtido y manejo de almacén.
- *Merchandising*: Lleva a cabo la administración de la tienda virtual, en donde se realiza la actualización del catálogo de productos y/o servicios (dar de alta y de baja), lo cual incluye que los precios estén actualizados y que se incluyan promociones y paquetes.
- *Comercial/mercadotecnia*: Desarrolla políticas de venta, promociones, descuento y devoluciones. Además realiza análisis de la información de los clientes y establece una comunicación personalizada. Se encarga del desarrollo de la publicidad en línea y fuera de línea.
- *Estrategia*: Establece los mercados que se abarcarán, así como la estrategia general de la empresa, sus lineamientos y define la oferta de valor para el cliente.
- *Finanzas*: Cierres de diarios, manejo de reportes de ventas, de cancelaciones, de devaluaciones.
- *Tecnologías Informáticas (TI)*: Administra, mantiene el sistema junto a las bases de datos, evalúa y selecciona plataformas.
- *Atención a clientes*: Atiende y da seguimiento a las solicitudes, dudas, quejas de los clientes.

