

# COMERCIO ELECTRÓNICO

El comercio electrónico es cualquier intercambio de información comercial a través de la Red o Internet.

## Características del comercio electrónico

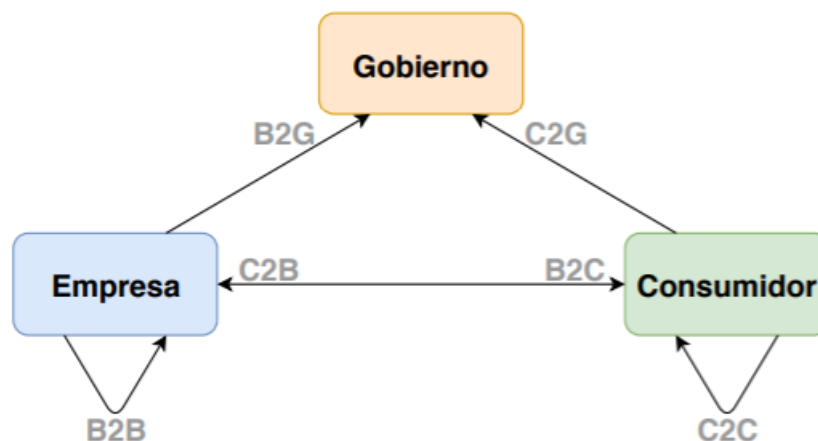
- Ubicuidad -> presente en todas las partes del mundo a la vez
- Venta de bienes digitales
- Información rica, interactiva y transparente
- Reducción de:
  - Asimetría de la información
  - Intermediación

## Modelos de negocio en Internet

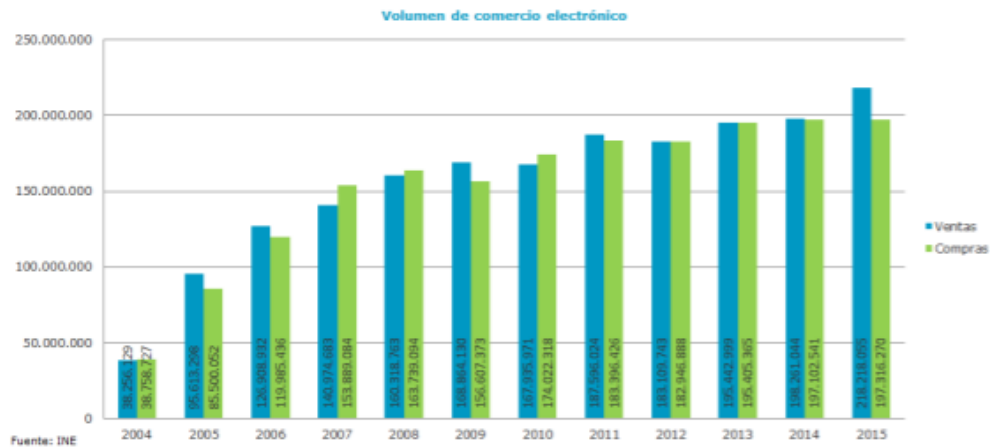
- Tiendas virtuales
- Agentes de información
- Intermediarios de transacciones
- Mercados on-line
- Proveedores de contenidos
- Comparadores
- Comercio p2p o colaborativo
- Proveedor de servicios on-line
- Redes sociales

## Tipos de comercio electrónico

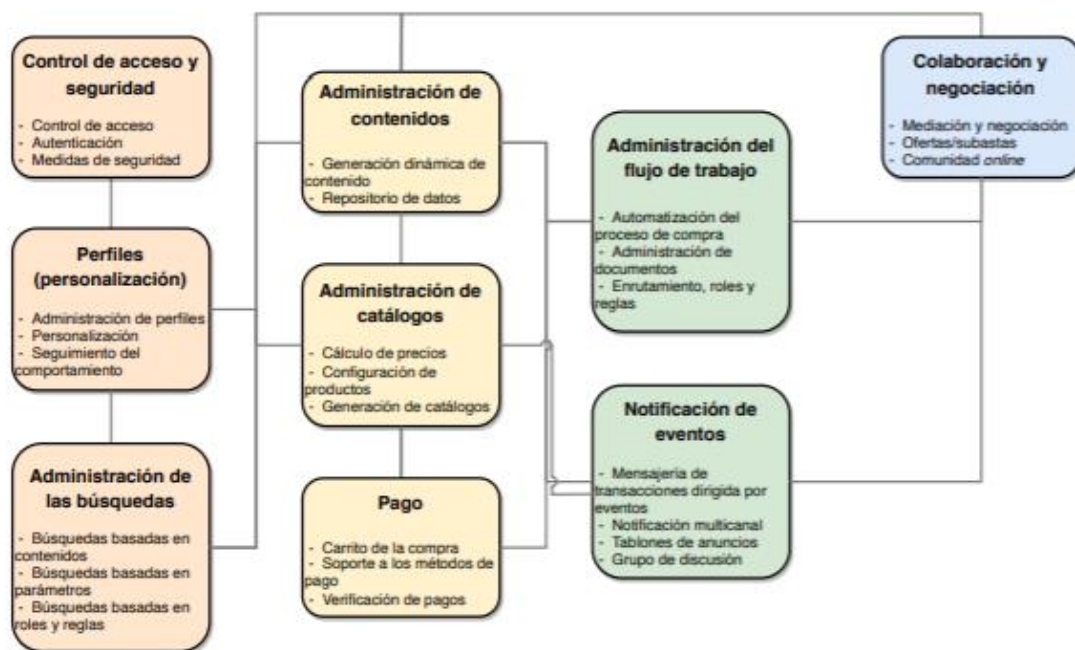
- B2C -> Bussiness to Consumer
- B2B -> Bussiness to Bussiness
- C2C -> Consumer to Consumer
- C2B -> Consumer to Business
- Administración electrónica (B2B, C2G)



## Indicadores, ejemplo



## Procesos esenciales del comercio electrónico



## Arquitectura de procesos del comercio electrónico

### Control de acceso y seguridad

- Autenticación
  - Ambas partes se identifican
  - Certificados o firmas digitales
- Comunicaciones seguras
- Control de visibilidad

- Funciones
- Datos
- Protección contra ataque y robos de información

### **Perfiles**

- El objetivo es personalizar el contenido de un sitio según las características y preferencias del usuario.
- Como herramientas usa: identificación, trazas, cookies...
- Marketing one to one -> más ventas
- Integración con el CRM
- Sistemas de recomendación

### **Administración de búsquedas**

- Facilitar búsquedas en un sitio importante
- Inclusión de componentes para búsquedas
- Empleo de filtros para contenido

### **Administración de contenidos**

- Generar, actualizar y archivar contenidos
- Texto, multimedia...
- Integración con gestores de contenido CMS
- Separar contenido de estilo

### **Administración de catálogos**

- Muy importante dentro del comercio electrónico el catálogo
- Integración con subsistemas funcionales
- Herramientas de personalización
- Configuración de productos

### **Proceso de compra y pago**

- Gestión del carrito
- Diferentes métodos de pago
- Verificación de los pagos

### **Administración del flujo de trabajo**

Importante para realizar tareas estructuradas de los procesos electrónicos. Es sistema de workflow contiene los modelos software de los procesos de negocio:

- Rutas
- Tareas
- Datos
- Participantes

## **Notificación de eventos**

Avisar a los clientes, proveedores... los acontecimientos que pueden les pueden afectar. Este sistema ha de estar incorporado en el sistema de workflow y es conveniente que lo haga también con el de personalización

## **Colaboración y negociación**

Entre clientes y empleados -> foros, grupos...

## **COMERCIO ELECTRÓNICO B2B**

Usa como tecnología clave EDI (Electronic Data Interchange), que es un sistema de comunicación entre empresas para intercambio de documentos personalizados, aunque está siendo sustituido por Web Services.

Distinguimos 2 modelos de comercio electrónico B2B en internet:

- Mercado privado
  - Extranet con acceso a proveedores y socios
  - Colaboración entre
    - Diseño
    - Marketing
    - Calendarios de producción
    - Administración de inventarios
- Mercado de red (e-hubs)
  - Lo gestionan intermediarios independientes que cobran por las transacciones
  - Gestionan variedad de
    - Tipos de mercancías
    - Relaciones contractuales
      - Contratos largo plazo
      - Compras al contado
  - Tipos
    - Sectoriales o verticales -> automoción, telecomunicaciones...
    - Horizontales -> transporte, material de oficina...
  - Mercados de intercambio
    - Propiedad de terceros
    - Conectan proveedores y compradores
    - Global B2B marketplaces
      - Alibabaa
      - Amazon Business
    - Algunos sectoriales
      - Alimentación
      - Electrónica
      - ....

## **PROCESOS ELECTRÓNICOS DE PAGO**

- B2C -> tarjetas de crédito directas o indirectas
- B2B -> formas de pago basadas en transferencia electrónica de fondos

## **TRANSFERENCIA ELECTRÓNICA DE FONDOS (EFT)**

Básica en negocios electrónicos bancarios y es el fundamento de

- Red global de tarjetas de crédito y cajeros
- Sistemas de pago online
- Domiciliaciones bancarias
- Facturación electrónica

## **Pagos electrónicos seguros**

### **Sistemas de pago móvil**

- NFC
- Apple Pay, SamsungPay
- Transferencias entre móviles