

Comercio electrónico

José A. González

Curso 2018/2019

- 1 Introducción
- 2 Comercio electrónico en España
- 3 Procesos del comercio electrónico
- 4 Comercio electrónico B2B
- 5 Procesos electrónicos de pago

Comercio electrónico (e-Commerce): cualquier intercambio de información comercial a través de la Red o Internet.

Ejemplos:

- Compraventas y contrataciones
- Publicidad y marketing
- Búsqueda de información en la red previa a la compra del producto/servicio

Algunas características del **comercio electrónico**:

- Ubicuidad
- Alcance global, estándares universales (Internet, tarjetas de crédito, etc.)
- Información: rica, interactiva, transparente
- Personalización de la oferta (y de los precios)
- Se reduce la asimetría de la información
- Se reduce la intermediación, ¿o no?
- Venta de bienes digitales (música, películas, software, etc.)

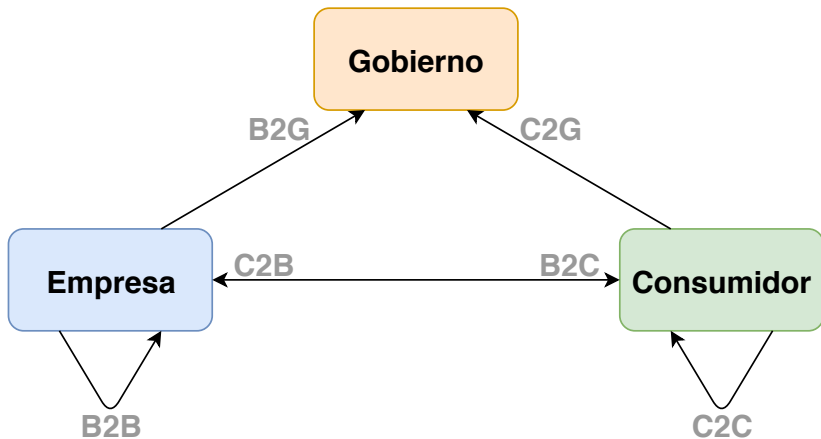
Modelos de negocio en internet:

- Tiendas virtuales: [Amazon](#)
- Agentes de información: [coches.net](#)
- Intermediarios de transacciones: [Expedia](#)
- Mercados on-line: [ebay](#)
- Proveedores de contenidos: [Apple Music](#), [spotify](#), [Netflix](#)
- Comparadores: [skyscanner](#), [rastreator](#)
- Comercio “p2p o colaborativo”: [airbnb](#), [uber](#), etc.

Modelos de negocio en internet:

- Proveedor de servicios on-line: [dropBox](#)
- Redes sociales: [facebook](#), [twitter](#), etc.
- ...

Tipos de comercio electrónico



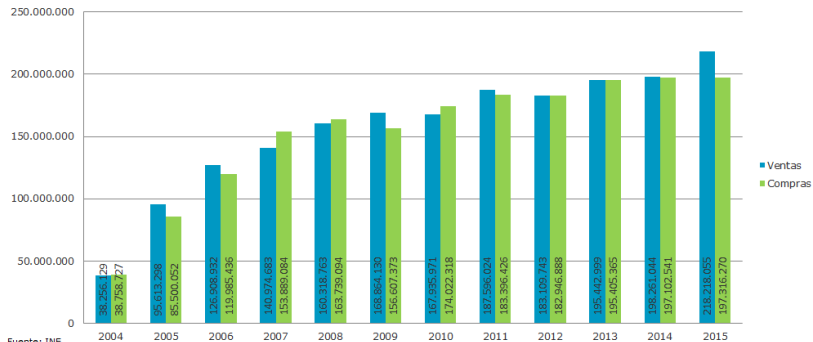
Tipos de comercio electrónico

- B2C (Business to Consumer):
 - Tiendas virtuales
 - Sistemas de pago seguro
 - Soporte *on-line*
- B2B (Business to Business):
 - Tiendas para clientes comerciales
 - Mercados entre empresas
 - Importancia del intercambio electrónico de datos
- C2C (Consumer to Consumer):
 - Subastas *on-line*
 - Anuncios electrónicos (p. ej. [wallapop](#))
 - Comercio colaborativo

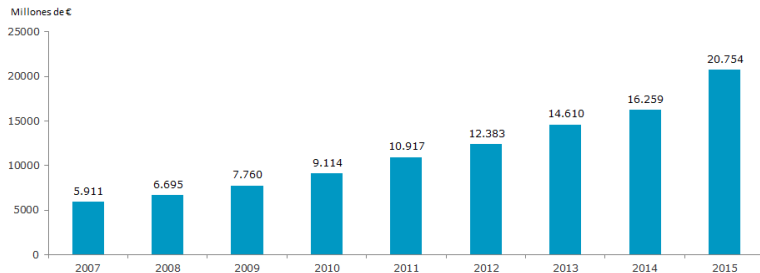
- C2B (Consumer to Business):
 - Consumidores ofrecen servicios freelance
 - Subastas inversas (clientes ponen el precio para los productos que quieren adquirir)
 - Crowdfunding
- Administración electrónica (B2G, C2G) (e-Government)

Indicadores

Volumen de comercio electrónico

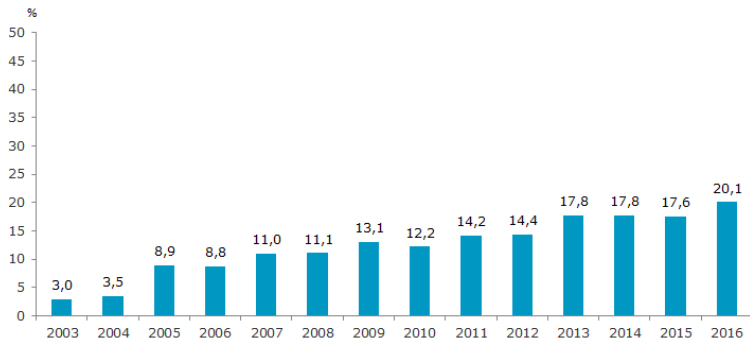


Volumen de comercio electrónico (B2C)



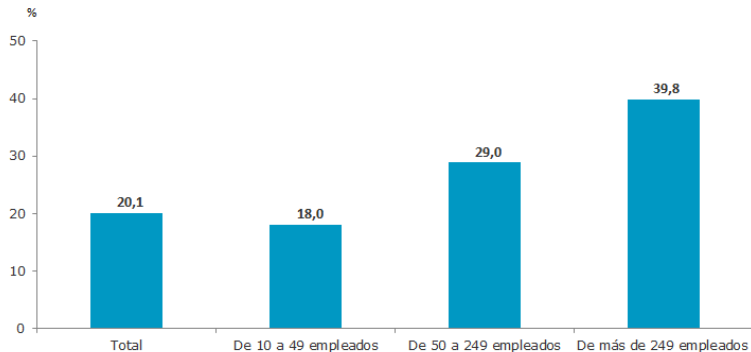
Fuente: INE

Empresas que han realizado ventas mediante Comercio electrónico % sobre el total de empresas



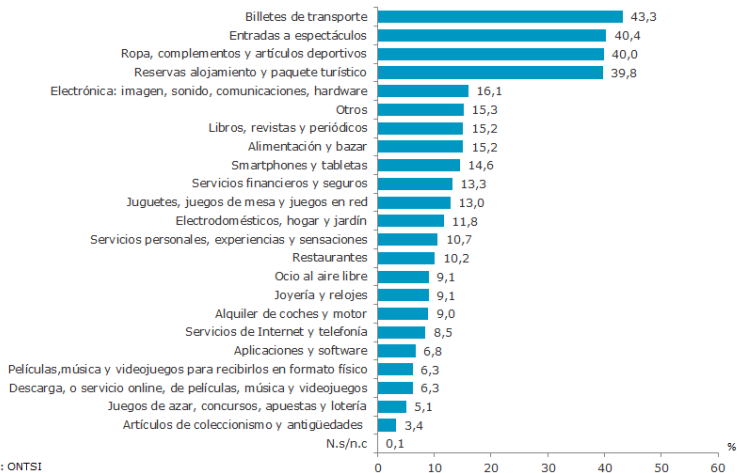
Fuente: INE

Empresas que han realizado ventas por comercio electrónico
Por tamaño de empresa
% sobre el total de empresas
(Año 2016)



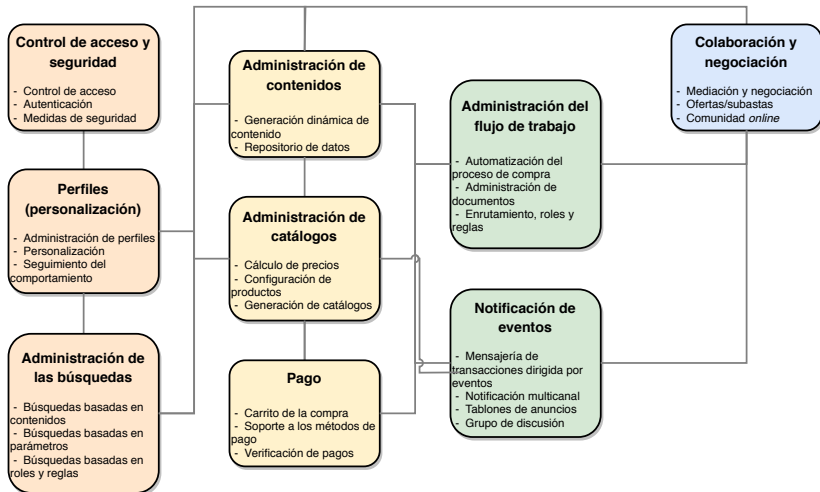
Fuente: INE

Productos y servicios adquiridos a través de Internet % sobre total de internautas compradores (Año 2015)



Fuente: ONTSI

Procesos esenciales del comercio electrónico



Arquitectura de procesos del comercio electrónico

Elementos clave:

- **Autenticación:**
 - Ambas partes son quienes dicen ser
 - Certificados o firmas digitales
- **Comunicaciones seguras** (p.ej. usando HTTPS)
- **Control de visibilidad:**
 - Funciones: administrador, cliente registrado, anónimo
 - Datos: ocultación de datos privados de la empresa o de otros clientes
- **Protección contra ataques y robos de información**

Elementos clave:

- El objetivo es **personalizar el contenido del sitio** de acuerdo a las características y preferencias del usuario
- **Herramientas:** identificación, trazas (seguimiento de la navegación: páginas visitadas, acciones, tiempos, etc.), cookies, logs, *feedback* de usuarios
- Posibilita el **marketing one-to-one** \rightsquigarrow incremento de ventas
- **Ayudas a la autenticación y pago** (p.ej. tarjetas guardadas)
- **Integración con el CRM**
- **Sistemas de recomendación**

Elementos clave:

- Facilitar las búsquedas dentro del sitio es muy importante
- Inclusión de componentes para búsquedas
- Búsquedas por contenido o mediante filtros (p.ej. búsqueda de libros)
- **Ejemplos:**
 - Uso de motores de búsqueda Web (p.ej. Web, Yahoo, etc.)
 - Motores de búsqueda específicos de e-Commerce

Enviar a **Badalona 08917**

[Todos los departamentos](#)
 Alimentación y bebidas
 Amazon Pantry
 Appstore para Android
 Bebé
 Belleza
 Bricolaje y herramientas
 Cheques regalo
 Coche y moto
 Deportes y aire libre
 Dispositivos de Amazon
 Electrónica
 Equipaje
 Grandes electrodomésticos
 Handmade
 Hogar y cocina
 Iluminación
 Industria y ciencia
 Informática
 Instrumentos musicales
 Jardín
 Joyería
 Juguetes y juegos
 Libros
 Libros en idiomas extranjeros
 Moda
 Música Digital
 Música: CDs y vinilos
 Oficina y papelería
 Películas y TV
 Productos para mascotas
 Productos Reacondicionados
 Relojes
 Ropa y accesorios
 Salud y cuidado personal

Amazon.es

Buscar

Hola, Identifícate

Cuenta y listas

Pedidos

Suscríbete a Prime

Cesta

Ofertas

Cheques regalo

Vender

Ayuda

fire tv stick

Basic Edition

59,99€ 39,99€

Oferta exclusiva para clientes Prime

Bienvenido, De

BIENVENIDO

acar partido a nuestros servicios

Ver más

DEVOLUCIONES GRATIS

APP DE AMAZON

OFERTAS Y PROMOCIONES

Al utilizar este sitio web, aceptas las cookies que usamos para ofrecer y mejorar nuestros servicios. Ver más.

Búsqueda avanzada

Artículos

Buscar artículos

[Por vendedor](#)

[Por pujador](#)

[Por número de artículo](#)

Tiendas

[Artículos en tiendas](#)

[Buscar tiendas](#)

Buscar artículos

Escribe una palabra clave o un número de artículo

[Todas las palabras, cualquier orden](#)

Excluye palabras de la búsqueda

Consulta los [consejos para búsquedas](#) o el uso de opciones de búsqueda avanzadas

En esta categoría:

[Todas las categorías](#)

Buscar

Buscar incluyendo

- ☐ Título y descripción
- ☐ Anuncios finalizados
- ☐ Artículos vendidos

Precio

☐ Mostrar artículos con un precio entre EUR y EUR

Formatos de compra

- ☐ Subasta
- ☐ ¡Cómpralo ya!
- ☐ Anuncios clasificados

Estado

- ☐ Nuevo

Administración de contenidos:

- Funcionalidad: generar, actualizar y archivar contenidos
- Tipos de contenido: texto, multimedia
- Integración con gestores de contenido (CMS)
- Importante separar contenido del estilo

Administración de catálogos:

- El catálogo es una parte fundamental del contenido del comercio electrónico
- Integración con subsistemas funcionales (almacén, gestión comercial)
- Es interesante que se integre con herramientas de personalización, para adaptar el contenido del catálogo al usuario
- Es conveniente incorporar procesos de **configuración de productos**
- Ejemplos:
 - PcComponents, Dell
 - Marcas de automóviles

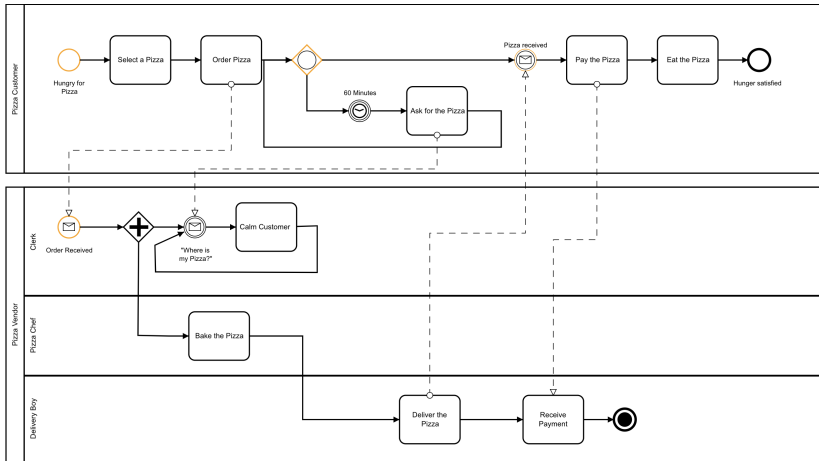
Proceso de compra y pago:

- Gestión del carrito de la compra
- Otros procesos relacionados: *wishlists*, devoluciones, cancelaciones, etc.
- Soporte de diferentes métodos de pago
- Verificación de los pagos (integraciones)

Elementos clave:

- **¿Para qué sirve?:** dar soporte a los participantes para colaborar electrónicamente a la hora de realizar tareas estructuradas de los procesos de negocio electrónico.
- **Ejemplo:** el flujo de ventas debe automatizar la generación de pedidos, actualización de inventarios, contabilidad y envíos
- El sistema de workflow contiene los modelos software de los procesos de negocio:
 - Rutas
 - Tareas
 - Datos (documentos, accesos a bases de datos)
 - Participantes

Workflow: Pedido de una pizza



Elementos clave:

- A los clientes, proveedores, empleados y otras partes interesadas deben notificarse todos los acontecimientos que puedan afectar a su estatus en una transición (tanto en flujos normales como de excepción)
- El sistema de notificación debe estar integrado con el sistema de workflow
- Es conveniente que esté integrado con el sistema de personalización, para notificar por el canal configurado por el usuario
- Ejemplos de notificaciones (al cliente):
 - Registro del pedido
 - Cambios en la disponibilidad
 - Pedido completado y enviado

Elementos clave:

- Entre clientes y empleados: foros, grupos, comunidades de interés para mejorar el servicio al cliente
- Portales de comercio B2B:
 - Identificación de empresas para participar en negocios (según sectores, servicios, etc.)
 - Intercambios y subastas en línea para corporaciones de negocios electrónicos.

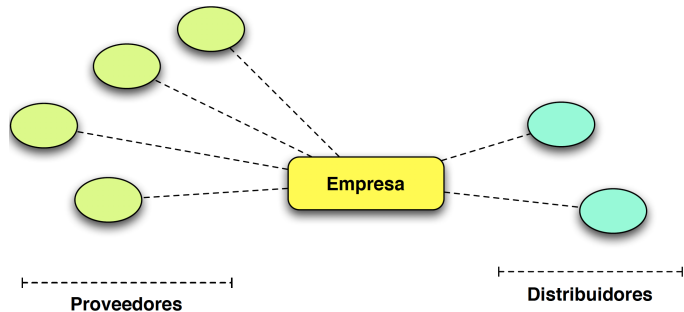
Tecnología clave: **EDI** (Electronic Data Interchange):

- Sistema de comunicación empresarial para el intercambio de documentos normalizados (p.ej. pedidos, albaranes, facturas, etc.)
- Existe desde los años 70 y viene a reemplazar el papel para intercambio de información comercial
- ¿Quiénes los usan? Mercadona, El Corte Inglés, Alcampo, etc.
- Definición de formatos estándar de intercambio
- Progresivamente está siendo sustituido por Web Services

Modelos de comercio electrónico B2B en internet:

- Mercado privado (o redes privadas industriales)
- Mercados de red (o e-hubs)

- Mercado privado:
 - Extranet con acceso a proveedores y socios
 - Se facilita la colaboración en:
 - Diseño
 - Marketing
 - Calendarios de producción
 - Administración de inventarios



- Ejemplo: [vwgroupsupply](http://vwgroupsupply.com)

Mercado de red (e-hubs):

- Mercado digital único
- Desarrollado y gestionado por intermediarios independientes
 - Cobran por las transacciones
- Gestionan variedad de:
 - Tipos de mercancías
 - Relaciones contractuales:
 - Contratos a largo plazo
 - Compras al contado (a corto plazo, necesidades inmediatas)

Mercado de red (e-hubs):

- Tipos:
 - Sectoriales o verticales: automoción, telecomunicaciones, etc.
 - Horizontales: transporte, material de oficina, etc.
- Ejemplo: [exostar](#):
 - Propiedad de un consorcio de la industria aerospacial y de defensa
 - Proporciona plataformas para cadenas de suministro:
 - Gestión de la cadena de suministro (SCM)
 - Conexión de ERPs internos con proveedores
 - Herramientas para contratación, adquisiciones y colaboración

Mercado de red (e-hubs):

- Mercados de intercambio:
 - Propiedad de terceros
 - Conectan proveedores y compradores
 - Global B2B marketplces:
 - [alibaba](#)
 - [ThomasNet.com](#)
 - [IndiaMART](#)
 - [Amazon Business](#)
- Algunos son sectoriales:
 - Alimentación: [Foodtrader](#)
 - Electrónica

- Es un elemento fundamental en el comercio electrónico
- Son procesos complejos por:
 - La naturaleza “anónima” de las transacciones
 - Los aspectos relacionados con la seguridad
 - La variedad de formas de pago y de instituciones financieras

Elementos clave:

- **B2C:** los procesos de pago casi siempre están basados en tarjetas de crédito de forma directa o indirecta (por ejemplo PayPal)
- **B2B:** normalmente se usan formas de pago basadas en transferencia electrónica de fondos

Transferencia electrónica de fondos (EFT)

Elementos clave:

- Es básica en negocios electrónicos bancarios (transferencias de dinero y créditos entre bancos y empresas)
- Es el fundamento de:
 - La red global de tarjetas de crédito y cajeros
 - Los sistemas de pago con “dinero efectivo electrónico” como PayPal
 - Terminales de punto de venta con opción de pago con tarjeta de minoristas conectados a sistemas EFT de bancos
 - Sistemas de pago de facturación electrónica
 - Domiciliaciones bancarias (p.ej. facturas, etc)

Elementos clave:

- Para generar confianza en los negocios es necesario un sistema de pago seguro:
 - Encriptación de comunicaciones entre participantes
 - Protocolos de autenticación seguros para pagos en Internet:
SET (Secure Electronic Transaction), 3-D Secure, etc.

Tipos:

- Mecanismos previos: Mensajes, cargos en factura de móvil
- Compras *in-app*
- NFC, pagos “contactless”
- Apple Pay, Samsung Pay
- Transferencias entre móviles