



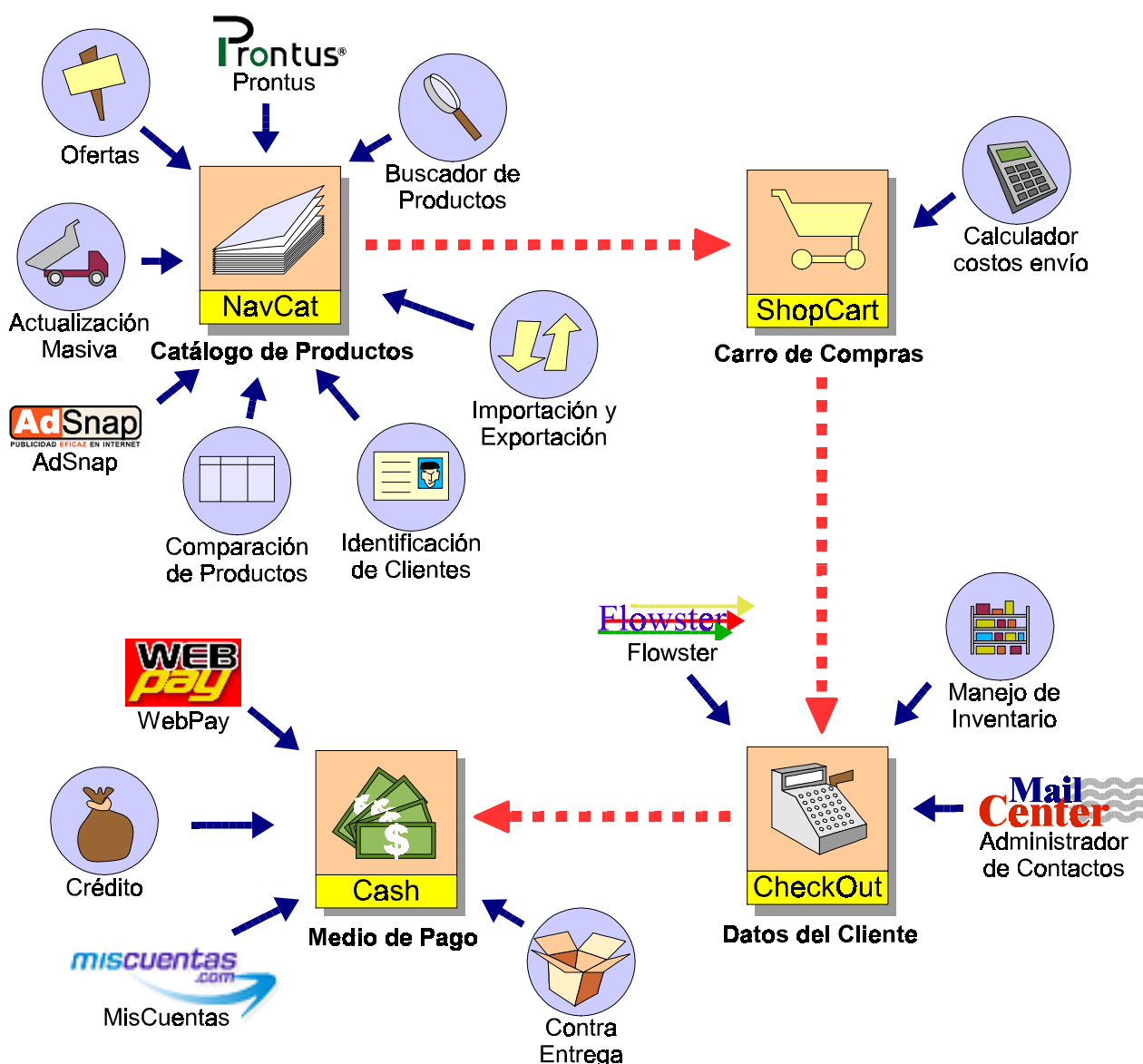
**AltaVoz S.A.**

**Servicios para Comercio Electrónico**

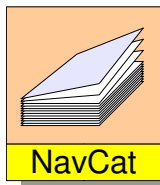
## Servicios de AltaVoz para Comercio Electrónico

AltaVoz posee una completa suite de productos que en conjunto cubren la mayoría de las aplicaciones de comercio electrónico comúnmente requeridas, desde un simple pago de cuentas hasta la instalación de una tienda virtual completa en Internet.

Los productos para Comercio Electrónico de AltaVoz están diseñados para complementarse entre sí, entregando funcionalidades que se ajustan especialmente a la necesidad del comercio, apoyando efectivamente la función de ventas en lugar de trabarla con prestaciones confusas o innecesarias. De hecho, ninguno de ellos es imprescindible para construir una aplicación de comercio electrónico completamente funcional.



## NavCat - Catálogo de productos



**NavCat** es una base de datos organizada en conformidad con la clasificación que se le da a los productos. De esta manera, los productos son clasificados en categorías, las cuales forman un árbol desde las categorías principales hasta las más específicas.

**NavCat** no tiene límite en la cantidad de niveles y cada producto puede pertenecer a varias categorías simultáneamente, lo cual entrega un alto grado de flexibilidad que permite adaptar el catálogo a los más variados comercios.

El catálogo puede recorrerse por categorías, mediante un buscador, o directamente a través de menús anidados que reproducen el árbol de categorías.

Las fichas de los productos pueden tener todos los atributos que sean necesarios, incluyendo nombre, descripción, fotografías, precios y productos relacionados.

Tanto las páginas de categorías como las fichas de productos son construidas en línea en base a plantillas, pudiendo asignar una plantilla distinta a cada categoría o a cada producto, si así se requiere.

Además de estas ventajas, **NavCat** permite implementar:

- Productos en Oferta, con precios especiales.
- Productos relacionados ("sugerencias") y productos sustitutos ("vea además...").
- Publicación condicional de productos dependiendo de la existencia de un campo determinado, p. ej. precio\_oferta, y de fechas de aparición y retiro.
- Actualización y exportación masiva en base a archivos Excel (texto separado por tabuladores).
- Comparador de productos.
- Oferta de servicios relacionados.
- Grupos de productos ("combos").

**NavCat** permite integrar a la tienda otros productos de AltaVoz, como **Prontus** (publicador y administrador de contenidos) y **AdSnap** (administrador de publicidad), con los cuales se enriquece el contenido de la tienda y se da más información al cliente.

**NavCat** puede ser utilizado por separado, para implementar catálogos informativos, o constituir el primer paso en un proceso de compra en línea, integrándose al resto de las herramientas para comercio electrónico de AltaVoz.



## ShopKart - Carro de compras



El Carro de Compras de AltaVoz (ShopKart) es el módulo encargado de "recordar" los productos que el cliente ha escogido para hacer su pedido.

Si el producto del comercio se vende siempre por unidad, este módulo puede ser eliminado, llevando al cliente directamente al módulo de salida (CheckOut).

**ShopKart** acompaña al cliente durante su recorrido por la tienda, pudiendo en cualquier momento desplegar su contenido para pasar al **CheckOut**.

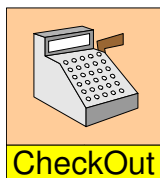
Además de calcular el monto total de la compra, **ShopKart** permite calcular los costos de envío de acuerdo a atributos específicos de los productos escogidos (por ejemplo, peso total y volumen total).

El Carro de Compras opera con cualquier cliente que entre a la tienda; no es necesario que el cliente se encuentre registrado para ello. En caso de haber comprado antes, el cliente puede ingresar su e-mail y una palabra clave para que los formularios se llenen automáticamente con los datos ingresados la última vez que compró.



Código	Producto	Marca	Precio	Cantidad	Total
101002	Alba Tronco Ocho Chef	Alba Tronco	115.999	10	1.159.990
Noviembre	Calefactor Acetogen Valley Evolution e Instalación		72.999	1	291.956
Noviembre	Calefactor Emerge 3430 e Instalación		89.999	1	89.999
Noviembre	Calefactor Supersol Radiante P-120 e Instalación		50.999	2	101.978
Noviembre	Calefactor Therm'x 4200 e Instalación		117.999	6	707.994
100651	Termotanque Sabor TTA 80 Lts.	Sabor	164.999	1	164.999
<b>Total Compra:</b>					<b>\$2.506.916</b>

## CheckOut - Salida



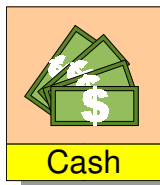
El módulo de salida permite al cliente confirmar su compra e ingresar sus datos personales: nombre, dirección de despacho, dirección de facturación, etc.

Esta información puede ser almacenada en una base de datos para fines estadísticos y de marketing directo. Para este efecto, resulta muy provechoso integrar los sistemas de identificación del cliente con el sistema **MailCenter**, el cual permite enviar correo masivo y personalizado a segmentos específicos de clientes.

En este punto del proceso, la confirmación de una compra por parte del cliente puede rebajar automáticamente el inventario disponible de los productos adquiridos, de manera de cancelar su publicación cuando el stock se agote.

La información personal del cliente es también utilizada para darle la bienvenida cuando vuelve a la tienda.

## Cash - Medio de Pago



Finalmente, la compra es validada contra un medio de pago, pudiendo ser integrados varios de ellos para que el cliente escoja el que más le acomode.

AltaVoz posee experiencia en la integración de WebPay, de Transbank, MisCuentas, Pague Directo del BCI y también implementando mecanismos de pago diferido (contra crédito, contra entrega, contra confirmación de stock, etc.). Esta flexibilidad es importante para muchas industrias que no se ajustan necesariamente al modelo de pago en línea.

En el caso de WebPay, este servidor presenta una página segura donde el cliente ingresa los datos de su tarjeta de crédito, los cuales son recibidos directamente por un servidor de Transbank, el que luego informa a la tienda virtual del éxito o el fracaso de la operación.

La tienda virtual en ningún momento conoce o registra el número de tarjeta de crédito del cliente, almacenando solamente un código especial entregado por Transbank. De esta forma, no existe ninguna posibilidad de errores o compromisos de seguridad en el manejo de esta sensible información por parte de la tienda virtual.



## Flowster - Atención al Cliente



Un sitio de comercio suele generar muchas dudas por parte de los clientes, y también es necesario atender adecuadamente los reclamos que pudieran formular.

Un sistema de respuesta y seguimiento de consultas que mantiene un entorno ordenado, controlado y auditable es **Flowster**.

**Flowster** permite a uno o varios operadores, dirigidos por un administrador, dar respuesta a consultas formuladas mediante formularios web o correos electrónicos.

Cada consulta es foliada y manejada a través de una interfaz web, lo cual significa que todos los mensajes intercambiados residen en una base de datos en el servidor, donde se pueden auditar o extraer estadísticas en cualquier momento.

## Panel de Control

Todos los componentes de la tienda cuentan con administradores web integrados en un sitio de acceso restringido, el cual si es necesario puede abrirse para controlar los servicios desde cualquier punto de Internet.

A través del Panel de Control el administrador publica los productos, procesa las ventas, atiende consultas y maneja los datos de los clientes.



Código	Categoría	Servicio de Instalación	Precio	Eliminar
<a href="#">Oferta Destacada</a>	Oferta Destacada	Calentadores	No	<input type="checkbox"/>
<a href="#">Ofertas</a>	Ofertas	Calentadores	Si	<input type="checkbox"/>
<a href="#">Los 10 más vendidos</a>	Los 10 más vendidos	Cocinas	No	<input type="checkbox"/>
<a href="#">Promociones del Mes</a>	Panillas	Panillas	Si	<input type="checkbox"/>
<a href="#">Servicio de Instalación</a>	Servicio de Instalación	Termotanques	No	<input type="checkbox"/>
<a href="#">Calentadores</a>	Calentadores		No	<input type="checkbox"/>
<a href="#">Calentones</a>	Calentones		No	<input type="checkbox"/>
<a href="#">Cocinas</a>	Cocinas		No	<input type="checkbox"/>
<a href="#">Leños</a>	Leños		No	<input type="checkbox"/>
<a href="#">Panillas</a>	Panillas		No	<input type="checkbox"/>
<a href="#">Secadoras</a>	Secadoras		No	<input type="checkbox"/>
<a href="#">Termos</a>	Termotanques		No	<input type="checkbox"/>

## Seguridad

Los servicios de comercio electrónico de AltaVoz son alojados en un perímetro que cuenta con medidas de seguridad física (control de acceso), de redes (firewall) y de plataforma, mediante la adopción de un sistema operativo robusto y estable (FreeBSD).

Todas las transacciones que involucran información reservada son realizadas a través de servidores seguros (https), lo cual incluye los servicios del Panel de Control. Esto significa que toda la comunicación es encriptada, siendo virtualmente imposible su lectura por parte de terceros.

Los componentes de la tienda se administran a través de servidores web distintos a los utilizados para publicar la información en Internet, lo cual significa que no es posible, a través de la tienda virtual, invocar acciones que vayan a corromper o dañar los datos.