## Sesión 8: Creación de un portal web de ecommerce

**8.1. ¿Qué es?**

Podríamos definir el comercio electrónico (ecommerce) como una tienda virtual. Un método de compra y venta que utiliza Internet como medio para realizar transacciones y comunicarse con los consumidores. No solo a través de sitios web, sino también a través de las redes sociales. Son fuentes de información muy efectivas que te permiten acercarte a tu público objetivo y conocer más sobre ellos.

El modelo de compra online no es nuevo, desde los años 60 se comenzó a hablar de transacciones electrónicas entre empresas y en los años 70 se consolida el de las transacciones comerciales con el uso de tecnologías como el intercambio electrónico de datos y en los 80 se popularizan las televentas. Mucho después, ya con el internet popularizandose entre la población se hablaría de comercio en la web al referirse a los pagos generados a través de tarjetas de crédito, para dar paso en 1995 a la llegada de eBay y Amazon, lo que sería la apertura del camino del comercio electrónico que continúa su desarrollo y expansión hasta el día de hoy.

**8.2. ¿Por qué es importante una plataforma ecommerce?**

Son diversas las ventajas que nos ofrece una plataforma Ecommerce. Entre ellas podemos mencionar:

* **Globalización y mayor público**

Nos ofrece la posibilidad de contar con negocios que funcionan a nivel mundial, las 24 horas del día. Atrás quedan las fronteras entre los usuarios y las empresas extranjeras que ofrecen sus productos a quienes están dispuestos a pagar un poco más por el envío.

* **Conocimiento del cliente**

Gracias a estas plataformas y a algunas herramientas de análisis se puede obtener información sobre las transacciones realizadas por los clientes, visitas realizadas, compras repetidas, gustos y preferencias, historial de navegación, entre otros. Esta información nos permite personalizar la experiencia de los clientes, pues se les puede realizar recomendaciones de productos específicos, de acuerdo a sus gustos y preferencias de compra.

* **Mayor variedad de productos**

El tener acceso a miles de tiendas supone la ampliación de la oferta de servicios y productos, que pueden llegar a ser miles. El e-commerce amplía el espectro y permite encontrar algo específico de manera rápida acorde a distintos criterios de búsqueda.

* **Fidelización**

Las empresas de comercio electrónico saben de la importancia de conocer las opiniones de sus clientes ya que un comentario negativo puede afectar la reputación de la marca entre el público objetivo. La satisfacción total del usuario por medio de la oferta de productos de calidad, promociones, diferentes opciones de pago y pronta entrega se convierten en factores de fidelización y de una relación a largo plazo.

* **Disminución de costos**

Para muchas medianas y pequeñas empresas contar con un espacio físico puede representar altos costos en el pago de la renta de un local, servicios públicos y pago de sueldos de personal capacitado; por lo que tener una tienda virtual es una alternativa más económica.

**8.3. ¿Qué se debe tener en cuenta antes de crear un ecommerce?**

Crear un ecommerce puede parecer una tarea sencilla, pues se puede pensar erróneamente que se trata solo de “vender por internet”, esta afirmación no es cierta debido a que si tu plataforma no está planificada de manera adecuada puede que no resulte tan atractiva para tus clientes, lo que evitaría cumplir su propósito de lograr ventas efectivas. Por ello, es necesario que tengas en cuenta algunos aspectos antes de empezar a crear tu plataforma ecommerce:

**Objetivos claros y plan de acción**

Es necesario tener todos tus objetivos trazados ¿qué esperas lograr con esta plataforma? Para ello, se recomienda que elabores los objetivos Smart. Esta estrategia te ayudará a establecer objetivos de manera óptima usando los siguientes criterios:

* **Específicos:** Nada de planteamientos generales que dejen cabos sueltos, los objetivos planteados deben ser lo más exactos que se pueda.
* **Medibles:** Es importante mantener un control que nos permita determinar los resultados que se están obteniendo.
* **Alcanzables:** Debemos ser realistas a la hora de establecer las metas que se quieren alcanzar.
* **Relevante:** Que el cumplimiento de este objetivo tenga un efecto importante en tu ecommerce.

**Producto**

No es suficiente escoger cualquier producto que te guste y creer que se vende bien, tienes que tomar en cuenta los siguientes aspectos:

* El nicho: Para empezar, es recomendable seleccionar uno que tenga demanda, pero no demasiada. Esto te ayudará con el marketing digital a posicionar mejor tus productos cuando inicies.
* Márgenes de ganancia: Tienes que asegurarte de que la venta de este producto te genere rentabilidad. Te interesa recibir buenas ganancias, pero también que los clientes tengan un buen precio.
* Demanda: Debe ser un producto que tenga la suficiente demanda. Sin embargo, si la demanda es muy alta, la competencia para posicionarse será más difícil, lo cual no es muy recomendable cuando estamos iniciando.

**Público objetivo**

Debes estudiar las características de los clientes a los que va dirigido tu producto. De esta manera puedes optimizar tus campañas de marketing y atender mejor a tus compradores.

**Tecnología**

Existen muchas tecnologías en las que puedes desarrollar tu ecommerce, debes elegir las herramientas pertinentes que te ayuden a cumplir con tus objetivos.

**Logística**

Esto es muy importante y, como en toda tienda, tu tienda virtual debe tener un control de inventario, almacenamiento y envíos.

**Estrategia de marketing**

Este paso es muy importante, con el marketing darás a conocer tu marca con el mundo exterior. Al ser una tienda online, una de las cosas a las que debes poner mucha atención es al marketing digital.

**8.4. Creación del portal**

Para crear un portal, se deben considerar los siguientes pasos:

* 1. **Elegir el nombre, dominio y logotipo**

Escoger un buen nombre para tu marca es esencial para atraer a tu público objetivo. Es importante que tanto el nombre como el dominio (la dirección de la página web) sean cortos, de fácil memorización y que se puedan escribir fácilmente.

1. **Establecer un Sistema de Gestión de Contenidos (CMS)**

CMS (Content Management System) es un software que nos permite gestionar los contenidos de nuestra tienda, desde la publicación hasta la edición y el cambio en el aspecto visual, a través de diversas plantillas de diseño.

Además de los contenidos, también podemos gestionar productos y usuarios y vincularlos en la forma de un carrito de compra.

1. **Adquirir una opción de hosting**

Elegir a una buena empresa de hosting garantiza una buena velocidad de conexión, lo que es clave para un excelente posicionamiento en los buscadores.

Si la página es muy lenta y tarda más de X segundos en cargar, entonces es penalizada por Google y va a parar al final de los resultados de búsqueda.

1. **Personalizar y organizar tus productos en la tienda virtual**

Los usuarios deben tener acceso a la lista de productos o servicios que ofreces. ¡Cuanta más información pones a disposición de tus clientes mejor! Pero sin exageraciones o información inútil.

Agregar fotos, métodos de utilización, detalles, ventajas y facilidades que trae tu producto o servicio es indispensable.

1. **Definir los medios de pago**

Existen diversos métodos de pago para las transacciones online. Lo ideal es que ofrezcas la mayor cantidad de opciones para tus clientes, pues en una tienda virtual, se trabaja con un público muy variado.

1. **Realizar una estrategia de Marketing de contenidos**

Hacer una estrategia de Marketing de Contenidos es una buena forma de hacer con que tu negocio se haga más y más conocido, pues contribuye atrayendo tráfico a la tienda.

1. **Proporcionar información relevante a los clientes**

La información que pones a disposición de tus clientes es lo que les transmite confianza y tranquilidad para realizar alguna compra a través de tu página.

Por eso, incluye la mayor cantidad de información útil sobre tu empresa, políticas de privacidad, preguntas frecuentes (FAQs), información de contacto, información de tus principales miembros, formas de envío, etc.

**8.4. Recursos complementarios**

* **¿Cómo MONTAR un E-COMMERCE de Éxito?**

En este video se habla sobre los pasos a seguir para crear un e-commerce y qué estrategias utilizar para vender productos online con éxito.

**Fuente:**

Podcast Emprende Aprendiendo. (18 de noviembre de 2019). ¿Cómo MONTAR un E-COMMERCE de Éxito? [Archivo de video]. Youtube. <https://www.youtube.com/watch?v=E2uKDDlvvJw>

* **Todo sobre el E-commerce**

En este video se explica todo lo que tienes que saber sobre el comercio electrónico o E-Commerce y como se está desarrollando en nuestro país.

**Fuente:**

TEC. (19 de junio de 2019). *Todo sobre el E-commerce* [Archivo de video]. Youtube.

<https://www.youtube.com/watch?v=3qoIhktk4zM>

**Bibliografía**

Academia pragma. (s.f.). *Qué es el e-commerce y cómo funciona.* <https://www.pragma.com.co/academia/conceptos/que-es-el-ecommerce-y-como-funciona>

Quadminds. (2 de agosto de 2021). *Cosas que debes tener en cuenta antes de crear un ecommerce.* <https://www.quadminds.com/blog/antes-de-crear-un-ecommerce/>

Rock Content. (20 de setiembre de 2020). *Guía completa de cómo hacer un ecommerce e impulsar tus ventas en línea en el 2020.* <https://rockcontent.com/es/blog/como-hacer-un-ecommerce/>