

Tema 10: El negocio electrónico



Universitat d'Alacant
Universidad de Alicante



Grado en Ingeniería Informática

- ▶ Nueva Economía- Nuevas Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC)
- ▶ Negocio Electrónico
- ▶ Publicidad en Internet
- ▶ Atraer. Fuentes de tráfico
- ▶ Social Media Marketig
- ▶ E-Mobile
- ▶ Crear una empresa en Internet

NUEVA ECONOMÍA- NUEVAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

- ▶ Costes de interacción no son tan elevados
- ▶ Los activos ya no son tan importantes
- ▶ El tamaño de la empresa no condiciona los beneficios
- ▶ El acceso a la información ya no es caro ni restringido
- ▶ Ya no se necesitan años para una empresa a escala mundial

Negocio Electrónico

- ▶ Cualquier forma de transacción comercial
 - Compras ventas, publicidad, relación con empleados, contabilidad
- ▶ Las partes interactúan electrónicamente
- ▶ E-commerce

Negocio Electrónico

- ▶ Convergen tecnologías de la comunicación
 - Teletrabajo
 - Publicidad en Internet
 - Publicaciones electrónicas
 - Intranet
 - Compras electrónicas

Negocio Electrónico

- ▶ B2C: Business to Consumer
- ▶ B2B: Business to Business
- ▶ C2C: Consumer to Consumer
- ▶ C2B: Consumer to Business
- ▶ A2B/C/A: Administration to Business/Consumer/Administration (e-goverment)
- ▶ P2P: Peer to Peer
- ▶ B2E: Business to Employee

B2C: Business to Consumer

- ▶ Venta de productos finales a un consumidor
 - Medios de pago
 - Formas de envío
 - Impuestos
 - Plazos de entrega
 - Garantía
 - Devoluciones de material
 - Servicio de postventa
 - Protección de datos

B2C: Business to Consumer

Elementos de una tienda online

- ▶ Catálogo de productos
- ▶ Carrito de compra
- ▶ Proceso de registro
- ▶ Proceso de venta:
 - Conversion funnel (embudo)
- ▶ Motor interno de búsqueda
- ▶ Motor de recomendaciones
- ▶ Certificado de seguridad
 - SSL
- ▶ Gestión de stocks
- ▶ Integración de sistemas de gestión
- ▶ Ejemplo: Prestashop / Magento

B2C: Business to Consumer

Pasarela de pago o TPV Virtual

- ▶ Cliente compra mediante alguna aplicación de e-commerce
- ▶ La aplicación redirigirse al sitio web del banco indicando el importe
- ▶ El número de tarjeta de crédito viaja encriptado al banco
- ▶ El banco comprueba validez de la tarjeta y realiza el cobro en la cuenta del vendedor
- ▶ El banco redirige a la aplicación de comercio electrónico indicando si se pudo hacer el cobro
- ▶ Requerimiento de doble verificación, código al móvil

B2C: Business to Consumer

Pasarela de pago o TPV Virtual

▶ VENTAJAS

- El número de tarjeta viaja codificado (comprador)
- El vendedor debe tener una cuenta en el banco (comprador)
- Banco verifica autenticidad y fondos (vendedor)
- El cobro se ingresa al instante (vendedor)
- Cobrar a clientes de cualquier lugar (vendedor)
- Seguridad total para los clientes (usando pasarela)
- Comodidad, ahorro de tiempo, información, ahorro de costes, posibilidad de comparar precios, buscar productos difíciles

▶ DESVENTAJAS

- Las comisiones por este sistema de cobro suelen ser más altas que comprando físicamente
- Posibilidad de reclamaciones
- Desconfianza de los medios de pago, no se ve ni se toca el producto, costes de envío

B2C: Business to Consumer

Pasarela de pago o TPV Virtual

▶ Puntos fuertes

- Comodidad, ahorro de tiempo, información, ahorro de costes, posibilidad de comparar precios, buscar productos difíciles

▶ Puntos débiles

- Desconfianza de los medios de pago, no se ve ni se toca el producto, costes de envío

B2C: Business to Consumer

Otros medios de pago

- ▶ Contrarreembolso
- ▶ Transferencia
- ▶ Domicialización
- ▶ BIZUM
- ▶ Plataformas de pago: Pay Pal , Amazon Pay, Google Pay, Facebook Pay
- ▶ Criptomonedas: Bitcoin
- ▶ Pago mediante Móvil
 - En pago en tienda física: NFC (Near Field Communication)

B2C: Business to Consumer

- ▶ Qué funciona en Internet?
 - Lo que sea útil: fuente de información, ej buscadores
 - Lo que es fácil de usar
 - Lo que te aporta un incentivo
 - Lo que es mejor que la realidad
 - Lo que sea personalizado

B2B: Business to Business

- ▶ Comercio electrónico entre empresas: clientes y proveedores
 - Obtención de información sobre productos
 - Negociación de precios
 - Aprovisionamiento
 - Pagos
 - Intercambio de facturas
 - Servicio de postventa

B2B: Business to Business

- ▶ EDI (Intercambio Electrónico de Datos)
 - Tecnología pionera
 - Transmitir electrónicamente documentos comerciales y administrativo-contables (pedidos, facturas, etc.) entre **aplicaciones**
 - Envío de documentos es en un formato normalizado de manera que se pueda procesar automáticamente

B2B: Business to Business

► Mercados B2B verticales

- Se centran en sectores de una actividad
- Ofrecen servicios como petición de ofertas, concursos, licitaciones
- Permiten comparar los precios, la calidad, los servicios
- El beneficio para la empresa es la rapidez de las transacciones

B2B: Business to Business

- ▶ Mercados B2B verticales
 1. Empresa compradora realiza su petición
 2. Los proveedores seleccionados son notificados por e-mail
 3. Los proveedores realizan sus ofertas
 4. Los compradores adjudican las ofertas e informan a los proveedores

B2B: Business to Business

► Mercados B2B verticales

- La información es confidencial
- El intermediario (consumalia) simplifica al máximo todas las gestiones de compra-venta
- Se proporciona reducción de costes
- Oportunidades de negocio y acceso a nuevos clientes
- Cuota anual - Comisión 1% que factura al proveedor

B2B: Business to Business

- ▶ Mercados B2B horizontales
 - Permiten comprar, vender, subastar cualquier tipo de producto
 - Facilita operaciones de compra-venta entre empresas de todos los sectores y países

A2B/C/A: Administration to ...

▶ A2B: Administration to Business

- Abarca transacciones entre empresas y organizaciones gubernamentales
- Publicación de disposiciones administrativas; intercambio electrónico de impuestos, pago de tasas, cotizaciones SS, etc; información de subvenciones; trámite para creación de empresas, etc.
- <http://www.administracion.gob.es>

A2B/C/A: Administration to ...

▶ A2C: Administration to Consumer

- Abarca transacciones entre ciudadanos y organizaciones gubernamentales
- VENTANILLA ÚNICA ELECTRÓNICA
- Empleo público, autorizaciones para instalaciones publicas, consulta trámites legales, pago de impuestos, dar de alta en el padrón, tarjeta de descuento de transporte, conseguir certificado, etc.
- Ejemplo: Seguridad Social <http://www.seg-social.es>

e-CRM (Customer Relation Management)

- ▶ Gestión Electrónica de las Relaciones con Clientes
- ▶ Hacer electrónicamente lo que hace un vendedor en una tienda
 - Ejemplos: consejos de otros productos en base a lo que compraste o lo que miraste; descuentos personalizados

e-CRM (Customer Relation Management)

▶ Agente Comercial Virtual

- Programa que utiliza técnicas de inteligencia artificial para mantener charlas con clientes informando de productos. ChatBots
- Siri, Google, Alexa, Cortana, Watson

Publicidad en Internet

- ▶ Los ingresos por publicidad son muy altos. Hay diferentes maneras de hacer publicidad en Internet
- ▶ Es posible analizar a cada usuario que se conecta y memorizar sus datos. De esta manera se tiene más control de a quién va dirigida la publicidad.

Publicidad en Internet

- ▶ ¿Cómo se puede recordar a un usuario?
 - Una **cookie** es un fichero de texto que se escribirá en nuestro disco duro a pedido de algunos servidores de internet (si nosotros le damos el permiso! Sino deshabilitar cookies.)
 - El fichero tiene información sobre lo que hemos hecho en las páginas de internet de ese servidor.
 - La información de este fichero puede ser usada otro día que nos volvamos a conectar
 - El servidor de internet pedirá a nuestro navegador que le pase la cookie con información de conexiones anteriores

Publicidad en Internet

- ▶ ¿Cómo se puede recordar a un usuario?
 - Los **web bugs** permiten a los servidores saber que páginas visitó un usuario
 - Es un gráfico pequeño y transparente que está oculto en las páginas webs o correo electrónico. Actúan como los “micrófonos” ocultos.
 - Junto con las cookies permite recolectar los hábitos de navegación

Publicidad en Internet

- ▶ ¿Cómo se puede recordar a un usuario?
 - Los **data spills** es una manera de enviar información a un servidor
 - Si un banner publicitario tiene un data spill estaremos enviando información como dirección de e-mail, palabras que buscamos en un buscador, etc. y SIN SABERLO!

Publicidad en Internet

- ▶ ¿Cómo se puede recordar a un usuario?
 - Los **ficheros .log** es un fichero que está en el servidor que registra todos los accesos de los usuarios
 - Almacena fecha, hora, dirección IP del que está viendo la página web, qué páginas está viendo, etc.

Publicidad en Internet

► Publicidad Display

- Banner
- Robapágina
- Rascacielos
- Pop-up window
- Pop-up on click
- Interstitial
- Superstitia
- Layer

Publicidad en Internet

- Publicidad Display
- Publicidad programática
- Publicidad Contextual: Anuncios vinculados al contenido de la página:
 - Adwords y Adsense.

Modelos de contratación publicitarias

- ▶ CPM (Coste por mil impresiones servidas).
 - Modelo de contratación publicitaria a través del cual el anunciante paga una cantidad establecida cada vez que se generan mil impactos publicitarios.
- ▶ CPC (Coste por Click).
 - Modelo de contratación publicitaria a través del cual un anunciante paga una cantidad fija cada vez que alguno de los usuarios alcanzados a través de una campaña de gráfica en Internet hace click en alguna de las piezas, independientemente del número de impresiones que se sirvan.
- ▶ CPL (Coste por Lead).
 - Modelo de contratación publicitaria a través del cual el anunciante paga cada vez que un usuario es conducido a su Web Site y se registra en este.
- ▶ CPA (Coste por Adquisición).
 - Modelo de contratación publicitaria a través del cual el anunciante paga cada vez que un usuario es conducido a su eStore/Plataforma de e-commerce y hace una compra.
- ▶ Otros modelos de Contratación Publicitaria:
 - Patrocinios, Integración de Contenido, por Tiempo (Fijo), "Eventos" Online...

Parámetros de medición del rendimiento de las acciones de publicidad online

- ▶ CTR (Clickthrough Rate).
 - Ratio que mide el porcentaje de clicks sobre impresiones servidas.
- ▶ CPC (Coste por Click).
 - Además de ser un modelo de contratación publicitaria, es un Parámetro de medición que indica el coste de cada click generado.
- ▶ CPL (Coste por Lead).
 - Además de ser un modelo de contratación publicitaria, es un Parámetro de medición que indica el coste de cada Lead conseguido.
- ▶ CPA (Coste por Adquisición).
 - Además de ser un modelo de contratación publicitaria, es un Parámetro de medición que indica el coste de cada venta que hemos conseguido.
- ▶ Ratio de la Visita al Registro.
 - $\frac{\text{Porcentaje de Registros sobre total Visitas}}{\text{Ratio de Usuario Único a Usuario Registrado}}$.
 $\frac{\text{Porcentaje de Registros sobre total Usuarios Únicos}}{\text{Ratio de Usuario Único a Usuario Registrado}}$.
- ▶ Ratio de la visita a la Compra.
 - $\frac{\text{Porcentaje de Compras sobre total Visitas}}{\text{Ratio de Usuario Único a Usuario Registrado}}$.
- ▶ Ratio de Usuario Único a Compra.
 - $\frac{\text{Porcentaje de Compras sobre el total de Usuarios Únicos}}{\text{Ratio de Usuario Único a Usuario Registrado}}$.

Atraer. Fuentes de tráfico

- ▶ Volumen. Mayor cantidad de visitas.
- ▶ Calidad. Alto índice de conversión.
- ▶ Principal fuente de atracción: Buscadores.
 - SEO (Search Engine Optimization)
 - SEM (Search Engine Marketing)

SEO

▶ Objetivo:

- Aparecer de forma natural (u orgánica) en las primeras posiciones de los resultados de búsqueda de los principales buscadores – especialmente Google en España por su dominio de mercado, aunque también en Yahoo y MSN- para nuestras principales palabras clave.

▶ Resultado:

- Tráfico cualificado de carácter casi gratuito y en elevado número si se trata de palabras con un alto volumen de búsquedas.

▶ Tareas:

- Selección de las palabras clave adecuadas.
- Optimización del web site
- Popularidad y captación de enlaces

SEM

► Objetivo:

- Crear campañas de marketing por palabra que nos permitan aparecer para las principales palabras clave con nuestros anuncios adecuadamente segmentados

► Resultado:

- Tráfico cualificado muy segmentado con máximo control de resultados, análisis de retorno de inversión y rapidez en su ejecución.

► Descripción:

- Campañas de pago por clic dentro de los principales buscadores. Adword.

Social Media Marketing

- ▶ Uso de redes sociales.
- ▶ Objetivos:
 - ▶ ¿Promocionar nuestra marca, producto o servicio (branding)?
¿Relaciones Públicas?.
 - ▶ ¿Para ayudar con las ventas? ¿Generar "leads"?.
 - ▶ ¿Fidelizar a los clientes actuales? ¿Conocer y controlar la reputación de la marca? ¿Detectar e incentivar a los Evangelizadores de nuestra marca?.
 - ▶ ¿Abaratar los costes de Atención al Cliente? ¿Generar tráfico para la web o tienda online (vía resultados naturales)?.
 - ▶ ¿Realizar "Estudios de Mercado"? ¿Desarrollo o test de producto (I+D)?.
 - ▶ ¿Otro?.

Social Media Marketing

Estrategia

- ▶ Analizar las Principales Redes Sociales
- ▶ Definir los KPI's (medidores de éxito)
- ▶ Integración en la Estrategia de Marketing Online & Offline
- ▶ Calendario: ediciones y promociones.
- ▶ Técnicas y Tácticas del Community Management
 - Contenido viral.
 - Dedicación del tiempo necesario.
 - Facilitar la participación con los usuarios.
 - Identificar a los usuarios potenciales.
 - Mostrar y publicar contenido generado por usuarios.
 - Recompensar a los que participan y contribuyan.
 - Animar a crear movimientos de comunidad

Social Media Marketing

Audiencia

- ▶ Tipología de fans: del principio “90-9-1” al “70-20-10”
 - Audiencia
 - Editores
 - Creadores

E-Mobile

▶ Principales ventajas:

- Es el dispositivo más personal.
- El usuario lo lleva encima las 24 horas del día.
- El usuario puede conectarse en cualquier momento y en cualquier lugar

▶ Aplicaciones:

- Nativas
- Web

▶ Varias plataformas:

- Android, IOS.... ¿?

▶ Modelos de Negocio

- Pago, Premium
- Gratuítas
- Freemium

E-Mobile

- ▶ Geolocalización:
- ▶ SOLOMO: SOcial, LOcal, MÓvil:
- ▶ Realidad Aumentada
 - Código Qr.

Crear una empresa en Internet

- ▶ Ventanilla única <http://www.vue.es>.
Pretende conectar ayuntamientos
- ▶ Obtener un certificado de la Sección de Denominaciones de Registro Mercantil Central: denominación única
<http://www.rmc.es>
- ▶ . Registrar el nombre:
 - .com, .net, Registro en EEUU <https://nic.com/>
 - .es Registro en España <http://www.nic.es>

Crear una empresa en Internet

Crear página Web, alojarla en un servidor:

Alternativas:

- ▶ Servidor propio alojado en la empresa:
 - mantenimiento, líneas de comunicación
- ▶ Housing:
 - Servidor propio alojado en otra empresa proveedora del servicio
- ▶ Hosting:
 - empresa que tiene un servidor compartido por varias empresas clientes: mejor calidad-precio
- ▶ Cloud Computing
 - Alquiler de servidores y almacenamiento
 - SaaS (Software as a service): hosting + software de tienda virtual
 - Registrar el nombre: .com, .net, .es