



Documento anónimo

Tema-6.pdf

T1 al 8 Resumido



3º Introducción a los sistemas de información



Grado en Ingeniería Informática



Escuela Técnica Superior de Ingeniería Informática
UMA - Universidad de Málaga

Como aún estás en la portada, es momento de redes sociales. Cotilléanos y luego a estudiar.



Wuolah



Wuolah



Wuolah_apuntes

WUOLAH



ISI

Comercio electrónico



SIN ACEITE DE PALMA



**LA MEJOR RECOMPENSA DESPUÉS
DE UNA TARDE DE ESTUDIO
¿NOCILLEAMOS?**



Comercio electrónico

Cualquier intercambio de información comercial a través de la red o internet.

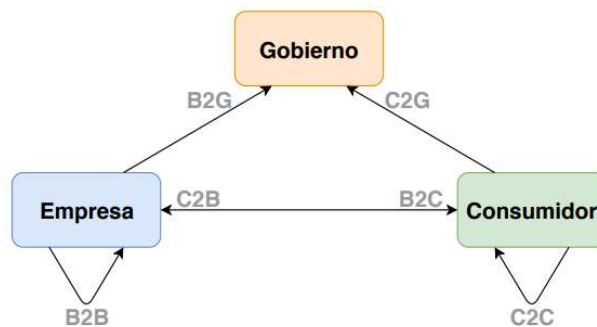
Ejemplos:

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

Características del comercio electrónico:

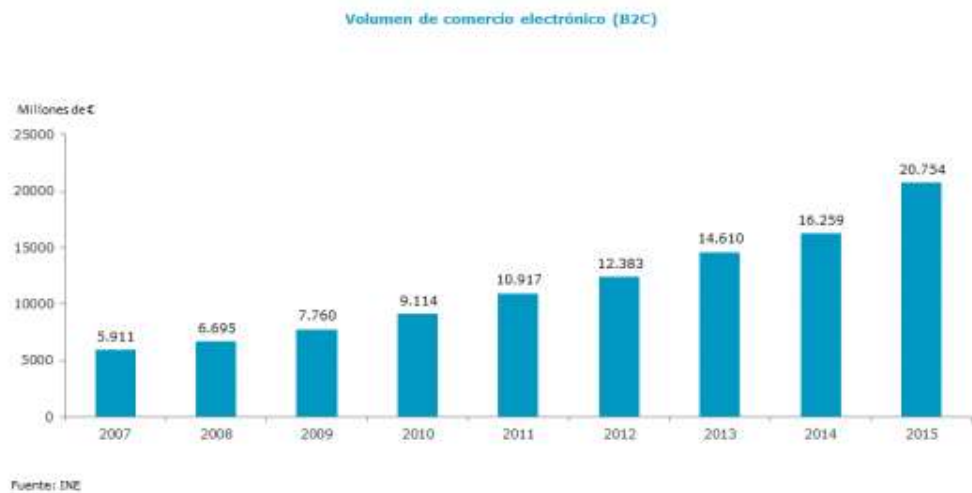
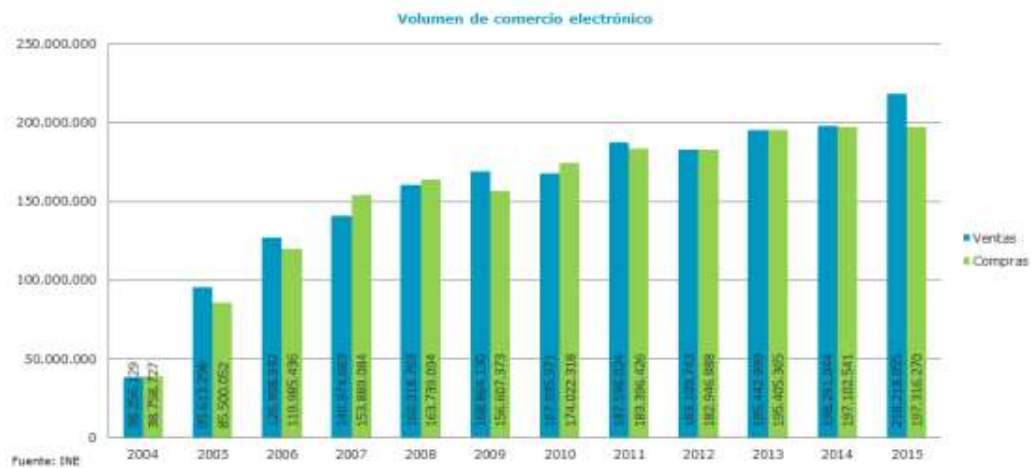
- Ubicuidad
- Alcance global, estándares universales (Internet, tarjetas de créditos, etc.)
- Información: rica, interactiva, transparente.
- Personalización de la oferta (y de los precios)
- Se reduce la asimetría de la información.
- Se reduce la intermediación, ¿o no?
- Venta de bienes digitales (música,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

Tipos de comercio electrónico



- **B2C** (Business to Consumer):
 - Tiendas virtuales
 - Sistemas de pago seguro
 - Soporte online
- **B2B** (Business to Business)
 - Tiendas para clientes comerciales
 - Mercados entre empresas
 - Importancia del intercambio electrónico de datos
- **C2C** (Consumer to Consumer)
 - Subastas online
 - 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



Tu centro de idiomas en Teatinos



Preparación de exámenes oficiales B1, B2, C1, y C2
Clases individuales a tu medida | Todos los niveles

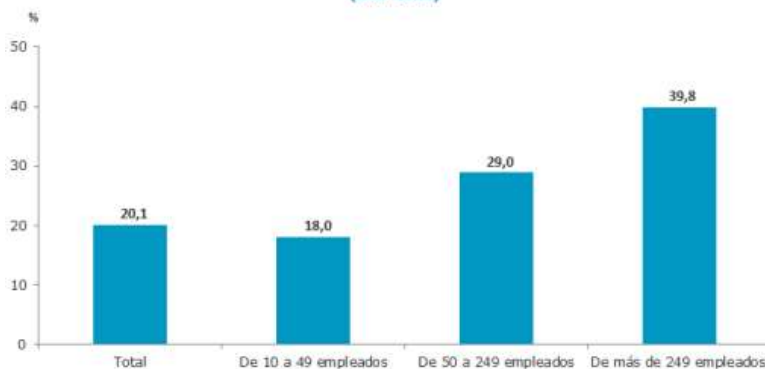
Por cada amig@ que traigas, te regalamos 10€ de tu próxima mensualidad



ACTIUM Language Center

TEMA 6

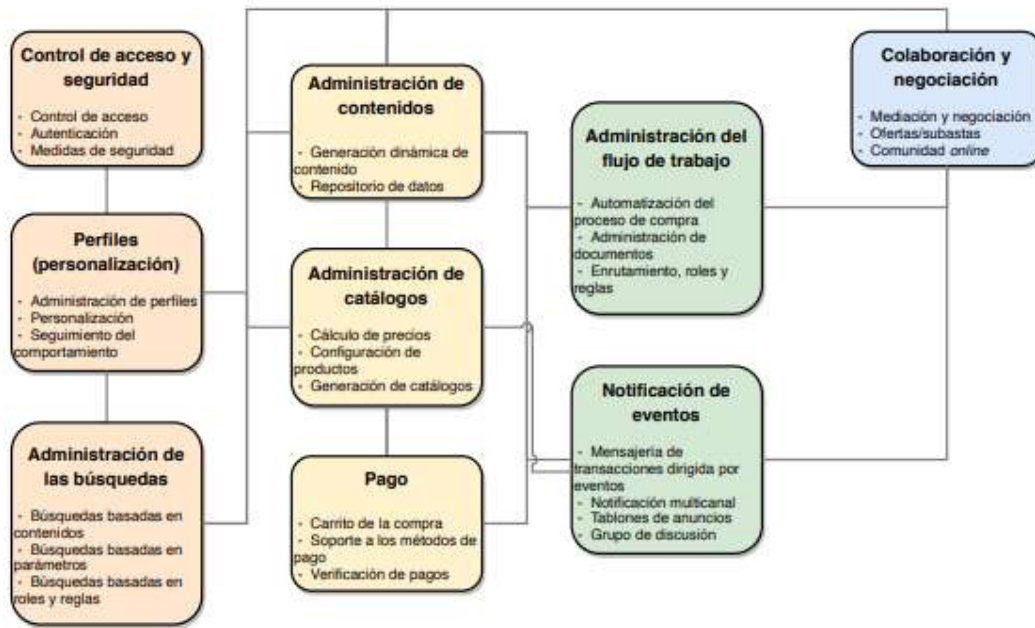
Empresas que han realizado ventas por comercio electrónico
Por tamaño de empresa
% sobre el total de empresas
(Año 2016)



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



Procesos esenciales del comercio electrónico



Arquitectura de procesos del comercio electrónico

Control de acceso y seguridad

- **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.**

Perfiles (Personalización)

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

Administración de búsquedas

- Facilitar las búsquedas dentro del sitio es muy importante.
- Inclusión de componentes para búsquedas
- Búsquedas por contenido o mediante filtros.

Administración de contenidos y catálogos

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 inconveniente incorporar procesos de configuración de productos.
- Ejemplos: PcComponentes, 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)

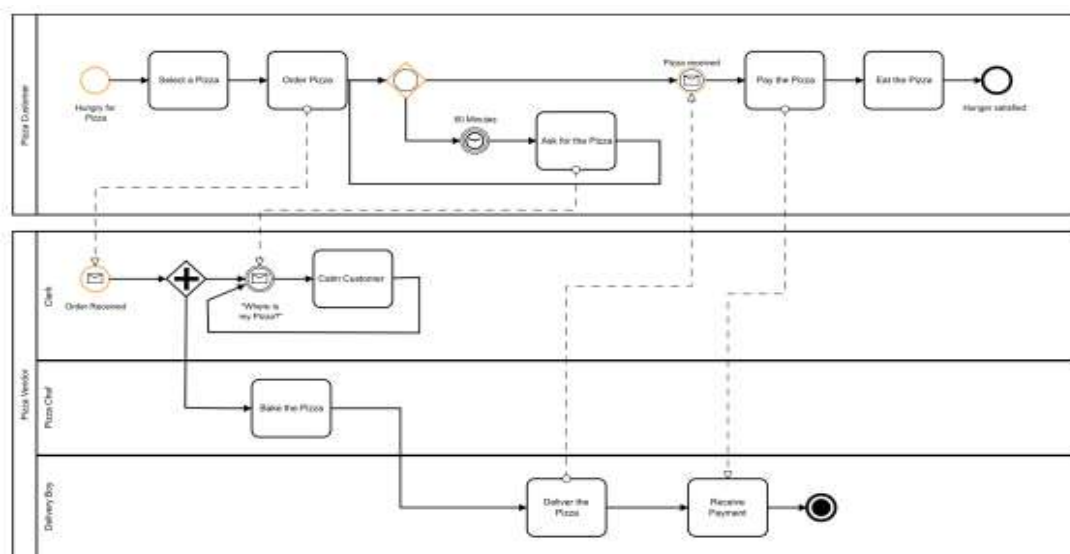
Administración del flujo de trabajo

¿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 y participantes.
- Datos (documentos, accesos a BBDD)



Workflow del pedido de una pizza

Notificación de eventos

- A los clientes, proveedores, empleados y otras partes interesadas deben notificarse todos los acontecimientos que puedan afectar a su estatus en una transacción (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

Colaboración y negociación

- 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.

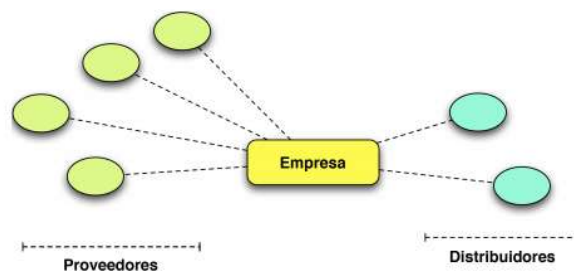
Comercio electrónico B2B

Tecnología clave: EDI (Electronic Data Interchange):

- Sistema de comunicación empresarial para el intercambio de documentos normalizados. (Pedidos, albaranes, facturas, etc....)
- Existen desde los años 70 y viene a reemplazar el papel para intercambio de información comercial.
- ¿Quiénes lo 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)
 - Extranet con acceso a proveedores y socios
 - Se facilita la colaboración en:
 - Diseño
 - Marketing
 - Calendario de producción
 - Administración de inventarios





TEMA 6

- Mercados de red (o e-hubs)
 - Mercado digital único
 - Desarrollado y gestionado por intermediarios independientes
 - Cobran por las transacciones
 - Gestión variedad de:
 - Tipos de mercancías
 - Relaciones contractuales
 - Contratos a largo plazo
 - Compras al contado
 - Tipos:
 - Sectoriales o verticales: automoción, telecomunicaciones, etc.
 - Horizontales: transporte, material de oficina, etc.
 - Ej.: exostar
 - Propiedad de un consorcio de la industria aeroespacial y de defensa.
 - Proporciona plataforma para cadenas de suministro
 - Gestión de la cadena de suministro (SCM)
 - Conexión de ERPs internos con proveedores
 - Herramientas para la contratación, adquisiciones y colaboración
 - Mercados de intercambio
 - Propiedad de terceros
 - Conectan proveedores y compradores
 - Global B2B marketplaces
 - Amazon business
 - Alibaba (Aliexpress)
 - Algunos sectoriales
 - Alimentación: foodtrader
 - Electrónica

Procesos electrónicos de pago

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

Procesos de pago en la web

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

Transferencia electrónica de fondos (EFT)

- Es básica de 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
 - 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 de EFT de bancos
 - Sistemas de pago de facturación electrónica
 - Domiciliaciones bancarias (p.ej. facturas, etc.)

Pagos electrónicos seguros

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....

Sistemas de pago móvil

- Mecanismos previos: Mensajes, cargos en factura móvil.
- Compras in-app
- NFC
- Pagos contactless
- Apple Pay, Samsung Pay, Google Pay...
- Transferencias entre móviles.