

e-Commerce

El concepto de comercio, que procede del latín *commercium*, puede referirse a la transacción que implica la compra y/o venta de un producto. Además alude al local o espacio donde se lleva a cabo una actividad comercial.

La idea de comercio electrónico, por su parte, se vincula al desarrollo de operaciones comerciales a través de Internet. También conocido como *electronic commerce* o *e-commerce*, esta modalidad comercial aprovecha las herramientas tecnológicas para la concreción de las transacciones.

El comercio electrónico puede desarrollarse de múltiples maneras. Un portal, por ejemplo, puede publicar ofertas de calzado deportivo. Los usuarios recorren las opciones y, si desean adquirir un producto, deben ingresar sus datos personales incluyendo la información de su tarjeta de crédito. De esta manera concretan la compra y realizan el pago. Luego el portal envía por correo postal o entrega el producto en el domicilio del comprador.

Incluso existe la posibilidad de que el pago se concrete de manera física, al momento de recibir el producto en la casa. Otra opción es abonar a través de PayPal u otro medio electrónico.

Cabe destacar que las personas particulares también pueden apelar al comercio electrónico mediante sitios como eBay y MercadoLibre, vendiendo y comprando productos desde sus hogares.

Entre las ventajas que brinda el comercio electrónico se encuentra la posibilidad de acceder a productos de todo el mundo, que ni siquiera deben estar expuestos al público en un local físico. Esto le permite al vendedor ahorrar costos. Entre los aspectos negativos, existe un riesgo al introducir datos personales en un medio electrónico ya que pueden ser sustraídos por hackers.

Una retrospectiva:

Este término originalmente comenzó a aplicarse para la realización de otros tipos de transacciones que utilizaban medios electrónicos, uno de estos medios es el “intercambio electrónico de datos”, conocido en Inglés como “*Electronic Data Interchange*” o “*EDI*”. Se trata de la transferencia organizada de datos entre cualquier tipo de organizaciones utilizando medios electrónicos.

Éste sistema solía ser utilizado para transferir cualquier infinidad de datos de negocio o documentos electrónicos de un sistema de cómputo a otro.

Los intercambios de este tipo podían ser realizados utilizando diferentes formatos, estos suelen ser: TXT, XML, EDIFACT, entre muchos otros.

Con este sistema se podían transmitir directamente desde una computadora de la empresa emisora a otra empresa receptora órdenes de compra facturas etc. Ahorrando una gran cantidad de tiempo y así evitando muchos errores comunes del método tradicional.

Pero con la llegada del Internet, el término “Comercio electrónico” tomó un significado diferente, refiriéndose este principalmente a la venta de servicios y de bienes a través del uso del Internet. Todo esto inició a mediados de los años noventa, utilizando como forma de pago para estos servicios, medios electrónicos, siendo la tarjeta de crédito el medio más común.

El uso de las compras por Internet o de cualquiera de los tipos de comercio electrónico que existen han crecido de manera exponencial gracias a la *world wide web*.

Este crecimiento ha motivado la creación de nuevas formas de pago. Una de las más conocidas es la transferencia de fondos electrónica.

Gran parte del comercio electrónico se concentra en la compra venta de artículos virtuales como software, accesos especiales o contenido exclusivo de algunos sitios web.

Una de las formas que funcionaron muy bien hace mucho tiempo y se sigue utilizando hasta la fecha comenzó a mediados de los años ochenta con ayuda de la televisión. Consistía en un forma de venta por catálogo la cual se dio a conocer con el nombre de Venta Directa. Esta se concretaba por vía telefónica y utilizando como método de pago las tarjetas de crédito.

Clases de Comercio Electrónico:

En la actualidad existen varios tipos de comercio electrónico y cada uno de ellos tienen sus propias características y ventajas las cuales se clasifican en modelos diferentes adaptables al mercado.

Estos son:

Comercio Electrónico B2B

Conocido también como “Business-to-business”.

Es la transferencia de datos referentes al las transacciones de tipo comercial. Este utiliza normalmente tecnología como la “EDI” (Electronic Data Interchange). Utilizado desde los años 70 para el envío electrónico de documentos como facturas o pedidos de compra.

Más tarde este tipo de comercio comenzó a incluir la compra de bienes y servicios a través de la Red, por medio de servidores seguros, encargados de cifrar los datos para protección de la información, así como para la seguridad del propio consumidor ya que se emplean servicios de pago electrónico por medio del uso de tarjetas de crédito o el uso de monederos electrónicos.

Ventajas del Comercio electrónico B2B:

Siendo esta una utilidad con gran auge en estos últimos años,

Se muestra a continuación una breve lista de ventajas que tiene el B2B para las empresas.

- Abaratamiento de los procesos. Proceso de negociación mas ágil, reducción de visitas comerciales dando opción a reducción de precios debido al menor coste de la gestión.
- Mayor seguridad y agilidad de las comunicaciones.
- Despersonalización de la compra.
- Integración directa de datos de transacciones a los sistemas informáticos de la empresa.
- Un aumento de la oferta y demanda.

Comercio Electrónico B2C

Conocida por su abreviatura de “Business-to-Consumer” que en español significa “Del negocio al Consumidor”.

Es el o los tipos de estrategias desarrollados y utilizados por las empresas comerciales con la finalidad de llegar directamente al consumidor final.

Tipos de B2C:

Intermediarios Online: Son compañías encargadas de facilitar la transacción entre el comprador y el vendedor, recibiendo una contra prestación económica.

Modelos basados en Publicidad: Es cuando las empresas tienen sitios web con publicidad de algún inventario y que sirve para ser vendido a los clientes interesados.

Modelos basados en la Comunidad: Es cuando las empresas se encargan de facultar a los usuarios para interactuar a nivel mundial en áreas de similar interés.

Modelos basados en Tarifas: Tan simple como la empresa cobrando determinada tarifa de suscripción para poder permitir la vista de su contenido.

Comercio Electrónico B2A

Del Inglés "Business to Administration" Este servicio ofrece la administración a empresas y ciudadanos con el fin de facilitar la realización de tramites administrativos a través de el Internet.

Ventajas para las empresas:

- Ahorro de tiempo y esfuerzo
- Disponibilidad de horario las 24 horas del día
- Facilidad para adquirir o descargar modelos de procedimiento o formularios
- Información actualizada siempre.

Comercio electrónico B2E

Esta clase de comercio electrónico trata de la relación comercial Empresa a Empleado y , del inglés (Business to Employee).

Utilizando una propia red informática interna para compartir información y no solo eso si no que también se utiliza para otras funciones como por ejemplo una empresa podría ofrecer noticias e incluso ofertas exclusivas para los empleados o personal que maneja esa red dentro de la empresa. Pero para lo que se utiliza esta clase de comercio comúnmente es para permitir una gestión remota del empleado de los procesos de negocios de la misma empresa tales como la introducción de datos como compras y ventas, comisiones, facturaciones, etc.

En pocas palabras, es una especie de portal para las empresas y la utilización de los recursos de la misma por parte del personal que labora en la misma empresa.

Algunas ventajas de este tipo de comercio:

- Mejora en general de toda la red de información interna.
- Permite la acortar el tiempo de integración de nuevo personal.
- Reducción de costos y tiempo.
- Información para el personal en Línea.
- Equipos de colaboración en entornos web.
- Gestión de la Información de servicios intuitivos.

- Soporte
- Comercio electrónico interno.
- Motivador y potenciador de implicación del profesional.

Comercio Electrónico C2C

Abreviatura para “Customer to Customer” o en español para definir a la estrategia “Cliente a Cliente”.

Este término es utilizado para definir al modelo de negocio en red que tiene como finalidad el relacionar de forma comercial a un usuario con otro usuario final. Mejor dicho esto. Es un Tipo de negocio el cual tiene como objetivo, la facilitación de toda clase de productos y/o servicios entre particulares. Siendo este un mero intermediario entre los interesados y cobrando una comisión por los servicios.

Cualquier tipo de transacciones privadas entre consumidores por otros medios como el intercambio de correos electrónicos o el uso de tecnologías P2P (peer to Peer) son considerados también un tipo de E-commerce C2C.

Comercio Electrónico C2G

Se refiere al comercio tipo “Citizen to Government” o en español “Consumidor a Gobierno”. Que como ya pueden tener una idea, se encarga de relacionar a los consumidores con el Gobierno, logrando así el fácil intercambio telemático de transacciones vía los ciudadanos y las administraciones públicas.

Los servicios más habituales que se relacionan a este tipo de comercio son tales como:

- Participación del ciudadano
- Información
- Sugerencias y reclamos.
- Suscripción a la notificación telemática
- Pagos como Tasas e Impuestos
- Registros
- Empleo
- Sanidad
- Educación

Comercio Electrónico B2G

El e-commerce B2G o sin abreviar “Business to Government” (Empresa a Negocio). Consta de la búsqueda de una mejora y optimización de procesos de negociación entre las empresas y el gobierno.

Específicamente destinado a sitios o portales que se especializan en la administración pública, teniendo las instituciones oficiales un contacto con sus proveedores.

Como Desarrollar una Página Web e-commerce

Gracias a la tecnología que hoy nos rodea, cada vez es más fácil y corto el proceso de localizar y adquirir cualquier tipo de producto para una cantidad mucho mayor de clientes de cualquier parte del mundo sin la necesidad de tantos pasos, procedimientos o intercambios de correos electrónicos para lograr la venta final de dicho ítem.

Esto ha convertido al comercio electrónico y a las ventas por internet en un valioso recurso para todo aquel que esté interesado en dar a conocer, crecer y hacer llegar su producto a la mayor cantidad de clientes potenciales en un modo global.

Esto se debe a que las páginas diseñadas específicamente para las compras por internet ofrecen una variedad de opciones como comprar diferentes productos a partir de una selección de preferencias, con la finalidad de que la aplicación te sugiera productos adecuados que comprar.

También ofrece información del estado del pedido realizado junto con otro servicio de post-venta automatizado.

El servicio finaliza ofreciendo una variedad de formas de pago, cumpliendo con los requisitos legales y de seguridad.

Para desarrollar una página de calidad que ofrezca todos estos servicios se requiere de buena programación y de un buen diseño web para poder crear todas las condiciones de usabilidad necesarias para el cliente y el proceso de venta y postventa.

Algunas de las cosas que debemos que tomar en cuenta son:

- Tipo de servidor a utilizar para el alojamiento de tu página web.
- Tener definido el nombre del dominio así como la disponibilidad del mismo, si aún no se tiene.
- Se debe decidir si a la página le será creada una tienda en línea o si estará utilizando un CMS (Content Management System) Sistema de gestión de contenidos, el cual es un programa informático que permite la creación de una estructura de soporte para crear y administrar contenidos en páginas web.
- Decidir si tu lista de productos estará conectada a la base de datos de la tienda física o si será fuera de línea.
- Que diseño llevará la página. Hay plantillas de diseño especializadas para cada tipo de tienda online.

Que tipo de servidor utilizar para alojar tu página web

Dando una corta explicación, un servidor no es mas que una computadora conectada de forma ininterrumpida el cual posee un disco duro de gran capacidad al igual que una gran capacidad de memoria RAM y mucha velocidad en internet. Cuando alguien quiera acceder a tu pagina web, lo que está haciendo en realidad es entrar a esa computadora que alberga tu página.

Dependiendo lo buena y rápida que sea esa computadora será con la calidad y velocidad con la que podrán entrar a tu pagina web.

Hay muchos servidores por los que puedes decidirte pero antes de inclinarte hacia uno u otro, hay algunas cosas que se deben tener en cuenta, algunas de esas son:

- El espacio web o la cantidad máxima de megas que el servidor ofrece para el alojamiento de tu página
- Saber si se puede gestionar los archivos por FTP
- Si se va a usar un servicio gratuito, averiguar que tanta publicidad se te va a agregar en la página a cambio de su servicio sin costo.
- El tipo de dirección o URL que te dan.
- Cual es la tasa de transferencia mensual que te ofrecen.
- El tipo de lenguaje que soporta. Los más comunes soportan Html y CSS pero existen otros como PHP, ASP etc.

Existen muchos servidores gratuitos pero los de pago obviamente ofrecen mas características, dependiendo de tus necesidades desde tener mayor espacio, tasa de transferencia, hasta el dejar fuera la publicidad que va incluido con el servicio gratuito.

Aplicaciones útiles para maximizar el funcionamiento de tu comercio electrónico

Existen toda clase de aplicaciones y cada vez mejores conforme a la exigencia y experiencia del usuario. A su vez nos hacemos de mejores herramientas que dan como resultado mejores ventas y una mejor experiencia con el usuario.

Algunas herramientas como “Zendesk” permite automatizar procesos, gestionar tareas y simplificar el proceso de atención al cliente bajo una misma plataforma.

Otras como “Klaviyo”, te permiten enviar e-mails automáticos y de acuerdo a las acciones realizadas por los usuarios.

También se debe tener en cuenta el contar con aplicaciones que ayuden a la mejor comunicación con usuarios como pueden ser los Chats entre cliente y empresa.

Inclusive aplicaciones como “Bugsnag” tienen la capacidad para conocer de forma inmediata los problemas que puede tener tu web page para así mejorar la experiencia del usuario.

A fin de cuentas hay una gran cantidad de aplicaciones y herramientas que están diseñadas para ayudar a lograr desde una mejor comunicación con el cliente hasta una

pronta alerta de problemas en la página para así dar una pronta solución. Escoger las mejores y más eficientes herramientas para mejorar la calidad de una página de negocio electrónico será fundamental para una exitosa y lucrativa empresa.

Sitios web de Comercio Electrónico con mayor Éxito a nivel Mundial.

Actualmente existen muchas Páginas web dedicadas al e-commerce de las cuales algunas han tenido un éxito rotundo generando ganancias millonarias gracias a su excelente empleo de las ventas por internet. De acuerdo al sitio Forbes.com.mx estas son las páginas web con mayor éxito:

Amazon:

Sus ventas llegan hasta los 50,000 millones de dólares, Siendo este el primer lugar en comercio electrónico a nivel mundial.

Blue Nile:

Sus ventas en Joyería alcanzan los 348 millones de dólares.

Ebay:

Con más de cien millones de usuarios activos y alrededor de veinticinco millones de vendedores a nivel mundial registra también ganancias millonarias anualmente.

Costco:

Empresa estadounidense de almacenes con productos varios, registró aproximadamente 1,900 millones de dólares en ventas online solo en el 2012.

Macy's:

Sus ventas online superan los 2,200 millones de dólares.

Nordstrom:

Empresa dedicada al segmento de la moda y los complementos. Esta empresa Americana logra ventas en línea de hasta 916 millones de dólares.

Walmart:

Este gigante logra alcanzar ganancias nada modestas y cercanas a los 4,900 millones de dólares anuales.

Williams Sonoma:

Es un negocio especializado en la venta de artículos de decoración para el hogar alcanzando ventas en línea de 1,400 millones de dólares.

Urban-Outfitters:

Firma especializada en moda y complementos logrando ventas por mas de 500 millones de dólares.

Under Armour:

Tienda en línea con ingresos de más de 122 millones de dólares.

Mercado Libre:

Mega empresa a nivel América Latina posicionándose como intermediario entre sus usuarios inscritos que buscan comprar y vender

Belle:

Al día de hoy esta empresa fundada en Hong Kong, es la mayor en ventas de calzado online en Asia.

Ventajas y desventajas del Comercio Electrónico

El negocio tradicional se ha visto afectado sin dudas por este nuevo sistema de negocios en crecimiento como son las ventas por internet. Pero para comerciantes y vendedores, el e-commerce puede mostrar una serie de ventajas y desventajas al ponerlo en perspectiva con el modelo de comercio tradicional. Al comprar productos, venderlos o contratar cualquier tipo de servicio hay características de estos procesos, los cuales como para algunos clientes podrían ser tomadas como claras ventajas, para los vendedores podrían ser grandes desventajas y viceversa.

Es importante tener en cuenta todos los posibles factores a la hora de tomar decisiones al momento de crear tu negocio electrónico para poder de esta forma aprovechar las ventajas posibles y así evitar posibles inconvenientes que pueden surgir en este creciente sistema de negocio.

A continuación se muestra una serie de posibles ventajas y desventajas del Comercio electrónico que se deben de tomar en cuenta para una idea general de las cosas que podríamos aprovechar y de cuales tener cuidado.

Ventajas

- Acceso a cualquier tienda o negocio desde cualquier parte del mundo o lugar remoto.
- No más colas ni tardanza a la hora de hacer compras.
- No es necesario un negocio físico para la compra y venta del producto o servicio.
- No importa la ubicación
- Se pueden mostrar diferentes opciones de un producto con solo navegar por la página.
- Las tiendas en línea se encuentran disponibles a cualquier hora, cualquier día de la semana.
- Compra de productos digitales por medio de descargas (e-books, música, películas, software, etc.)
- Facilidad de crecimiento y un mejor servicio.
- Sin limitaciones de espacio físico se permite mostrar una cantidad ilimitada de productos a ofrecer.
- Ventaja y facilidad para la comunicación cliente/vendedor.
- Personalización tanto en la compra como en la experiencia con el cliente.
- No hay necesidad de manejar dinero en efectivo.
- Transacciones más eficientes.

- Inventario fácil de gestionar.
- Reducción en gastos de Personal.
- Seguimiento del producto desde el momento de la compra hasta el momento en que se entrega.

Desventajas

- No más relación personal cliente/vendedor.
- No se puede probar ni ver físicamente el producto hasta el momento de la entrega.
- Total dependencia del internet
- Conexión a internet segura es necesaria.
- Posible robo de información personal o estafas.
- Costos adicionales
- Posible retraso en la recepción de productos.

A pesar de las desventajas que el comercio electrónico puede plantearnos, es claro que las ventajas son mayores y la oportunidad de crecimiento es latente gracias al alcance global que ofrecen las ventas por internet.