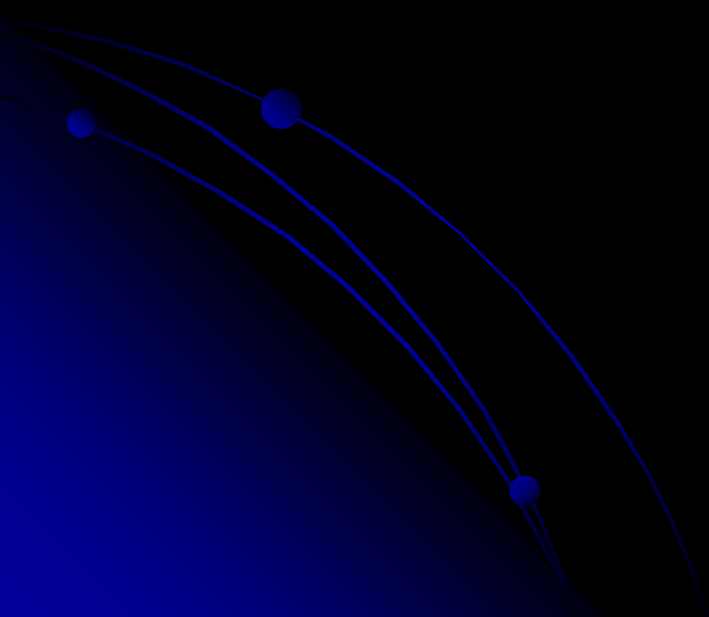


MODULO VII EVOLUCION DEL CENTRO DE COMPUTO



E-COMMERCE



- Entendemos por e-commerce, todo aquel desarrollo en tecnología web con carácter transaccional que esté orientado a la venta de producto a cliente final o, en otras palabras, una tienda online.
- El comercio electrónico es un arma de venta que nace a partir de las necesidades de empresas que desean llegar a posicionarse en un lugar importante dentro del mercado, proyectándose a nivel local, nacional e internacional y permite optimizar operaciones, realizar ventas en línea y brindar un mejor servicio a sus clientes.

E-COMMERCE



VENTAJAS.

- Evidentemente el primer y principal beneficio para las empresas con tiendas virtuales serán las transacciones que se puedan realizar a través del site de la empresa.
- Además de permitirle desarrollar nuevas relaciones comerciales.
- Mejorar los servicios de atención a sus clientes.
- Implantarse en nuevos mercados.
- Ampliar el rango de prestigio y reconocimiento de su empresa.
- Ejecutar transacciones sin tener obstáculos geográficos.
- Acceder a nuevos contactos y nuevos mercados.
- Facilitar y obtener más control en el intercambio de documentación comercial.
- Tener su negocio abierto las 24 horas, los 365 días del año, y con una filial en cualquier lugar del planeta.

E-COMMERCE



DESVENTAJAS

- En los países en la cual no se desarrolla el comercio por Internet se resistirán las exportaciones y aumentaran las importaciones por lo tanto se perderá el mercado interno.
- El trato humano es mucha veces lo que termina convenciendo al comprador.
- Susceptible de fraudes por las dos partes.
- Se disminuye el contacto hombre-hombre.

E-COMMERCE



REGULACIÓN NORMATIVA

El Comercio Electrónico nos ofrece toda una serie de ventajas ,sin embargo el Comercio Electrónico ha sido la fuente de origen de toda una serie de problemas que necesitan ser resueltos desde la legalidad. Estamos ante un entorno abierto que da lugar a muchísimos problemas, entre los cuales destacan:

- Problemas de Propiedad Intelectual ya que Internet como medio de comunicación posibilita la vulneración de tales derechos ya que se introduce unas tecnologías que dan pie a la reproducción de obras .
- Problemas de protección de datos ya que la Red al ser un medio abierto posibilita una mayor circulación de los datos sin ningún tipo de control.
- Problemas fiscales, tanto de fiscalidad directa como indirecta, en la medida en que intervienen partes cualesquiera sea el lugar de donde vienen, resulta difícil determinar donde se va a producir la imposición, podrían surgir problemas de doble imposición entre otros.

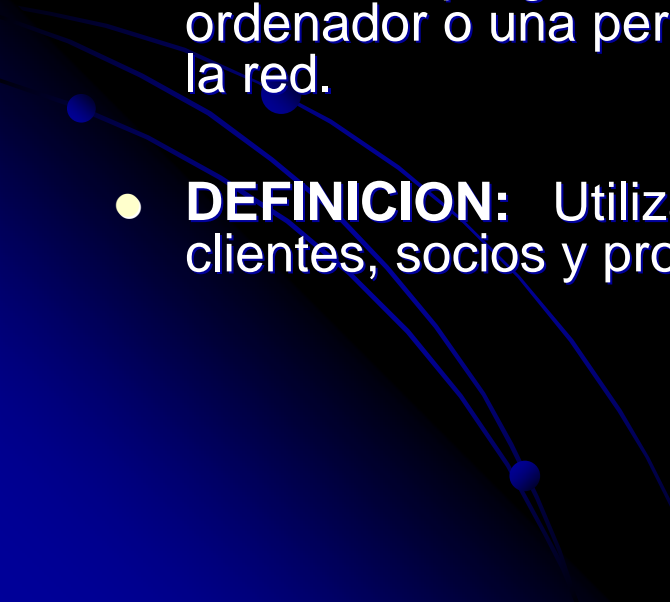
E-COMMERCE



INGRESO AL COMERCIO ELECTRONICO

- Si una entidad quiere tomar parte en el comercio electrónico, ya como comerciante, debe llenar ciertos requisitos, no muy limitados. Pero para empezar debe tener dinero, se necesita capital para hacer funcionar bien una empresa o al menos para comenzarla. Ejemplo; Si vende chocolates en la esquina los puede vender en línea siempre y cuando se llenen las expectativas del comprador.
- Y algo de mucha importancia y que debe estar siempre y en todo momento funcionando bien es que el beneficio de las ventas sea mayor que el costo del servicio para que así se obtenga una ganancia visible y suficiente como para poder hacer un buen negocio que brinde frutos y con la cual se pueda lucrar de manera productiva.

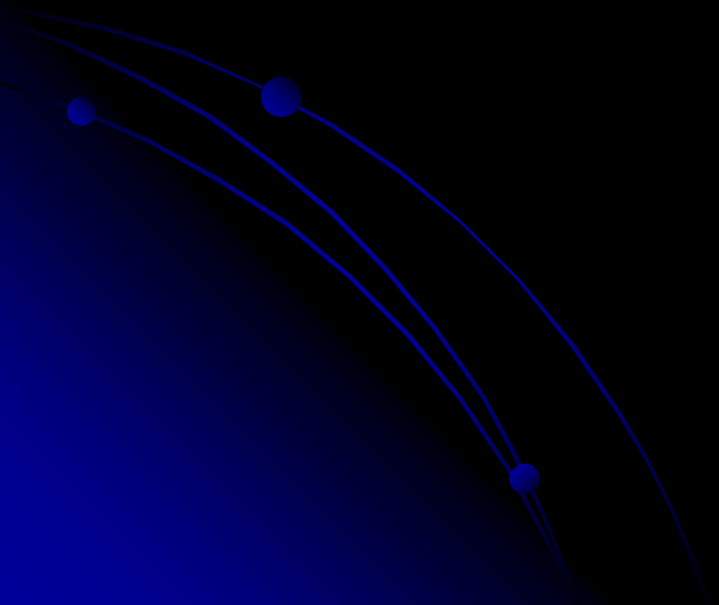
E-BUSINESS

- **DEFINICION:** Según su denominación anglosajona se refiere a negocio electrónico.
 - **DEFINICION:** Es la aplicación de las tecnologías de la información para facilitar la compraventa de productos, servicios e información a través de redes públicas basadas en estándares de comunicaciones. Tiene que existir en uno de los extremos de la relación comercial un programa de ordenador y en el otro extremo o bien otro programa de ordenador, o una persona utilizando un ordenador o una persona con los medios necesarios para acceder a la red.
 - **DEFINICION:** Utilización de Internet para conectarse con los clientes, socios y proveedores.
- 

¿En que se diferencian el e-business y el comercio electrónico (e-commerce)?

El e-business coincide con las disciplinas de tecnología-negocio de **Gestión de relaciones con el cliente** y **Gestión de la Cadena de Suministro**.

UN CAMBIO FUNDAMENTAL



APORTACIÓN DEL E-BUSINESS

Para el vendedor

- Disminución de los costes de coordinación dentro de la organización del vendedor.
- Importancia de la marca o nombre de la empresa.
- Comparación de precios fácil, al desaparecer los distribuidores en cada país.
- Aparición de la necesidad de ofrecer un mejor servicio al cliente, servicios 24 horas, sistemas de consultas sin necesidad de operador, resolución de FAQ.

APORTACIÓN DEL E-BUSINESS

Para el comprador

- Comodidad de acceso a la información y disponibilidad sin horario de la misma.
- Clasificación y agrupamiento de la información disponible.
- Simuladores de compra y de características de los productos y/o servicios.
- Personalización del entorno.

MODELOS ACTUALES DE E-BUSINESS

Un modelo de negocio define una arquitectura alrededor de la cual gira un producto o servicio y un flujo de información en una actividad que crea valor. Este modelo también presenta a los actores y sus roles respectivos, así como los beneficios esperados que se obtendrán siempre que se organicen de forma adecuada. En definitiva, un modelo de negocio describe las fuentes de los ingresos que sustentan dicho modelo.

MODELOS DE NEGOCIO «TRASPLANTADOS»

Los modelos trasplantados son aquellos modelos de negocio tradicionales que han sido modificados y llevados al mundo *web*.

Ejemplos de este tipo de modelo de negocio son:

- Librerías y similares de venta al detalle cuyo núcleo básico de negocio es el mismo que la venta por correo.
- Sistemas de publicidad donde un tercero soporta los costes de un servicio gratuito y cuyo éxito dependerá de lo atractivo que sea el servicio ofrecido.
- Suscripciones para acceder a bases de datos durante un tiempo o por un número determinado de consultas.
- Promocionales, en donde se presenta un producto y el negocio está en los servicios que se prestan alrededor de dicho producto, o bien en permitir la prueba gratuita y sin compromiso por un periodo de 30 días, siguiendo modelos de venta al detalle clásica.

MODELOS DE NEGOCIO

«NATIVOS»

Los modelos nativos son aquellas actividades que surgen dentro de los entornos tipo Internet y no tienen un paralelo en otras áreas. Estos modelos serían inconcebibles o al menos muy complicados si no existiera la *web*.

Ejemplos de este tipo de modelo de negocio son:

- Proveedores de acceso (*hosting, e-mail, etc.*) a Internet y proveedores de servicios de comercio. Sin embargo, éste no constituye realmente un nuevo modelo de negocio, ya que está basado en servicios de conexión, procesado y transacciones.
- Subastas basadas en *web*, que se podrían clasificar en función de la audiencia y la forma en que se lleva el mercado a la *web*, dando lugar a subastas que facilitan las transacciones entre un cliente con otro cliente **C2C**, clientes con ofertas de empresas **B2C**. El modelo consiste en ofrecer dos o más ítems para la venta con el mismo precio y en función de las reglas (mejor oferta, mejor ofertante, etc.) se cierra la subasta y se ejecuta la compraventa.

E-SERVICES

▪ **Definición:**

El servicio electrónico (E-Service) es cualquier activo que se ofrece a través de la red.

▪ **Introducción:**

Los servicios electrónicos prometen ser la próxima gran revolución tecnológica.

El ambiente competitivo que existe hoy en día ha generado el uso constante de Tecnologías de Información basadas en Internet.

- tecnologías – electronicas
- Desarrollar nuevas estrategias de negocio
- Lograr una ventaja competitiva

Para realizar una implementación de los “e-services” es importante realizar:

- **Planeación Estrategica de “e-services”**

(apoyara a la empresa a alcanzar la ventaja competitiva deseada)

- ¿Qué debe hacerse?

- ¿Cómo se va hacer?

- ¿Cómo puede darse cuenta una empresa si “e-services” cumple?

▪ **Modelo de Planeación estratégica de “e-technologies”**

- Primero se planea lograr una ventaja competitiva enfocándose a la revisión actual de la empresa y estableciendo el punto meta donde se desea llegar y los elementos que intervendran para lograrlo.

▪ **Secretos para un servicio electrónico exitoso**

- Asegurese que su Web Site pueda “escuchar” a sus clientes.
- Brinde a sus clientes lo que quieren pero de forma rápida.

- ❑ Haga que los recursos del e-Service sean “facil de encontrar” y “facil de usar”.

 - E-mail, utilice un chat, se conecte con un operador.

- ❑ Provea multiples canales de contacto.

- ❑ Permita que sus clientes lo evalúen.

- ❑ Impulse su base de conocimiento.

 - Alcanzar aun mas retorno de la inversion.

- ❑ Automatice.

Las soluciones de “e-service” efectivas eliminan tiempo consumido por funciones de administración de base de conocimiento. Funciones que si se dilatan en el tiempo resultan contenidos desactualizados y clientes insatisfechos.

▪ **Cónclusiones:**

Las empresas buscan alternativas de solución y las identifican como estrategia de negocio. Las tecnologías juegan un papel importante ya que facilita a la empresa una forma más rápida, eficiente y efectiva la prestación de servicios a través de Internet (e-service); siendo el servicio electrónico una herramienta útil que permite a la empresa ajustarse a los cambios.

E – SERVICE CENTER

1. CORREO ELECTRÓNICO (E-mail)

- Permite enviar mensajes escritos y también otro tipo de información (programas, imágenes, sonidos, etc.) a otra u otras personas que tengan una dirección e-mail.

2. WWW (World Wide Web)

- Para acceder a uno de esos servidores es necesario disponer de un programa especial capaz de comunicarse con ellos. Estos programas se llaman “Browsers” o “Navegadores”, y son los que permiten realizar la conocida Navegación por la Web. Los más conocidos son “Internet Explorer” y “Netscape”. A través de la Navegación por la WWW, se puede recorrer los Sitios (sites) de empresas, universidades, colegios, personales, etc.

E – SERVICE CENTER

3. CHAT (IRC : Internet Relay Chat)

- El servicio IRC, llamado más comúnmente “Chat”, nos permite entablar una conversación en tiempo real con una o varias personas por medio de texto, a través del teclado de nuestra computadora. Todo lo que escribimos en el teclado aparece en las pantallas de los que participan en la charla, que pueden ser varias personas. También permite el envío de imágenes u otro tipo de archivos mientras se dialoga.

4. PÁGINAS PERSONALES

- Otro de los servicios muy difundidos de Internet, es el de las Páginas Personales. Este servicio permite diseñar un Sitio personal, conteniendo la información que queremos que la gente que navega, conozca de nosotros. Podemos poner datos, fotos familiares, actividades que nos gusta realizar, etc. Este sitio lo alojamos (guardamos) en la computadora del Proveedor de Servicios de Internet.

E – SERVICE CENTER

5. FTP (File Transfer Protocol)

- Los programas y protocolos diseñados para la transferencia de archivos entre dos computadoras, se designan con el nombre “FTP” (File transfer protocol o Protocolo de transferencia de archivos). Los archivos que pueden transferirse pueden ser documentos, textos, imágenes, sonidos, programas, etc. Hay dos tipos de sitios FTP: los privados y los anónimos. Visualmente, un sitio FTP aparece en la pantalla como una lista de Carpetas (directorios y subdirectorios), en las que se listan los archivos y su tamaño.

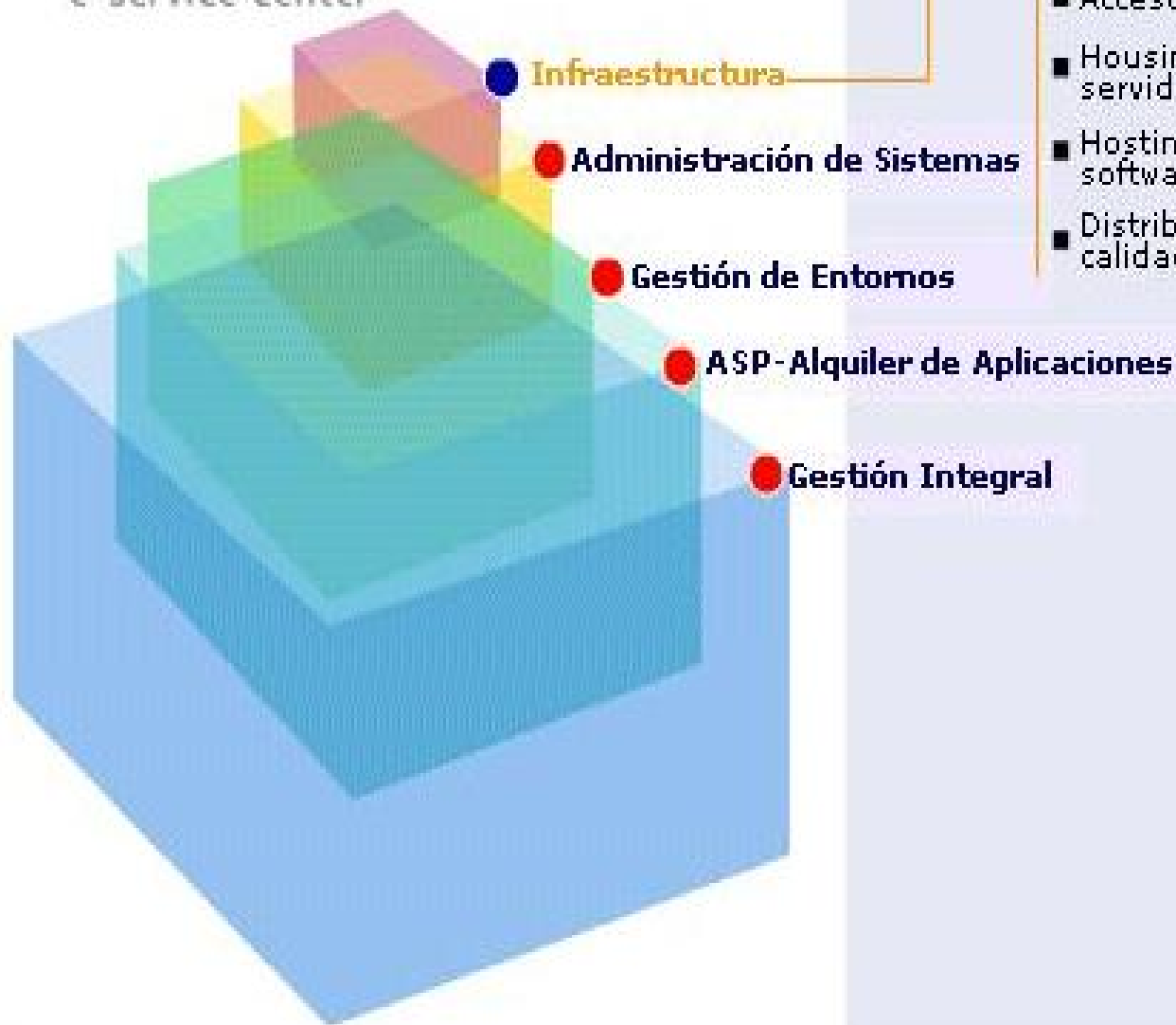
6. SERVICIOS DE TELEFONÍA

El servicio de telefonía por Internet, no es muy cómodo, pues:

- Requiere que las dos personas estén “en línea” al mismo tiempo, con lo cual tendríamos que combinar antes con la otra persona, a través de e-mail o llamar por teléfono común, para que se conecte.
- Los cortes de la comunicación son frecuentes y a veces no nos podemos comunicar (por la congestión de los Servers).
- La otra persona tiene que tener acceso a Internet y debe saber manejar el mismo programa de telefonía que tengamos nosotros.

solium

e-service center



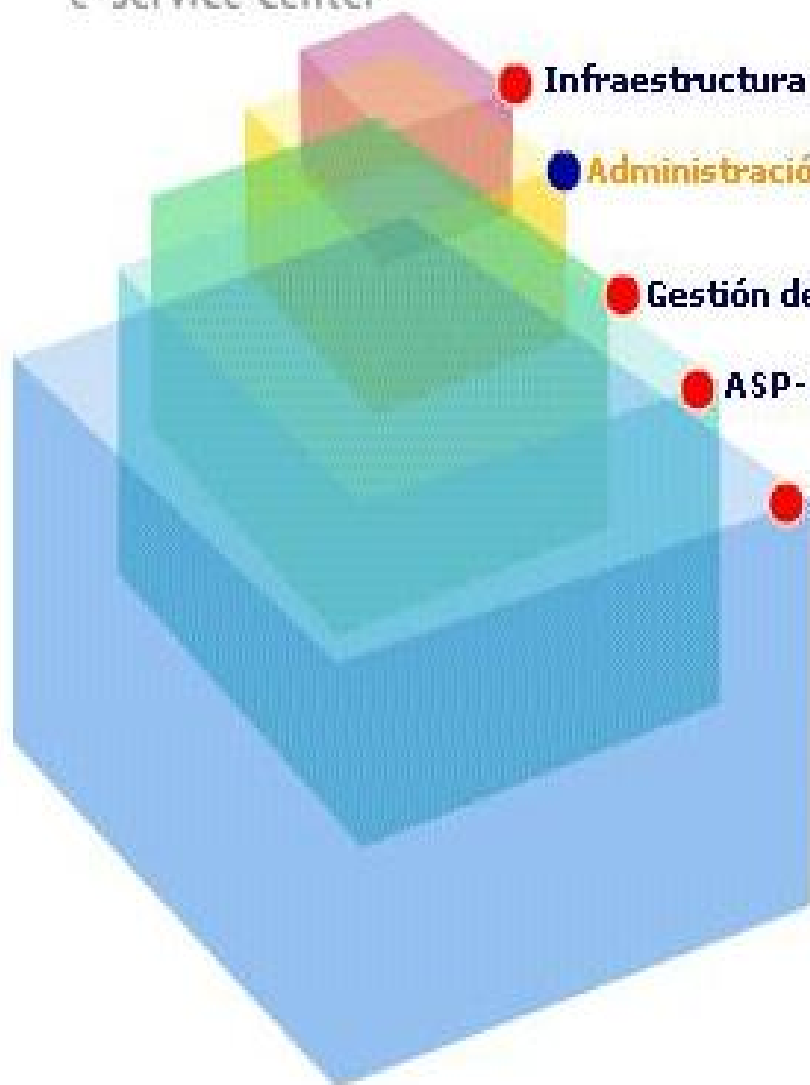
Infraestructura

Nuestros servicios

- Acceso a comunicaciones (ISP)
- Housing (alojamiento de servidores)
- Hosting (alquiler de hardware y software básico)
- Distribución de contenidos de calidad (datos, audio, video)

solium

e-service center



● **Infraestructura**

● **Administración de Sistemas**

● **Gestión de Entornos**

● **ASP-Alquiler de Aplicaciones**

● **Gestión Integral**

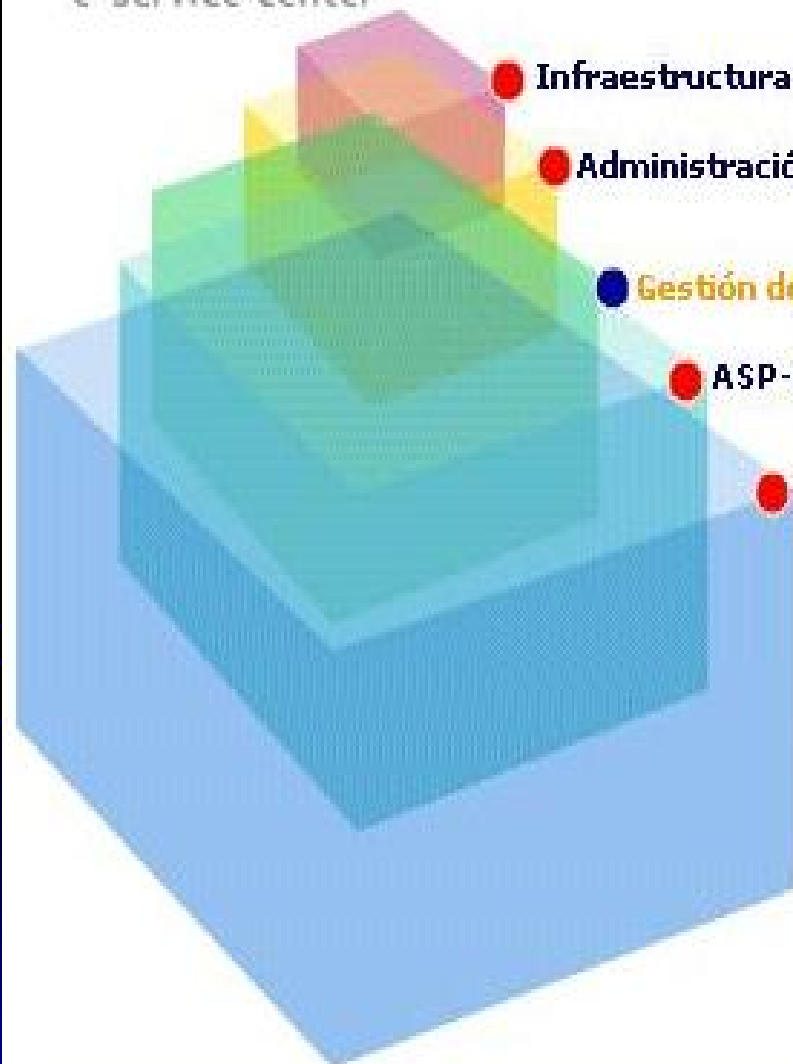
Nuestros servicios

Administración de Sistemas

- Gestión de Seguridad
- Gestión de Sistemas Operativos
- Gestión de Base de Datos
- Backups
- Monitorización
- Operación y planificación

solium

e-service center



● Infraestructura

● Administración de Sistemas

● Gestión de Entornos

● ASP - Alquiler de Aplicaciones

● Gestión Integral

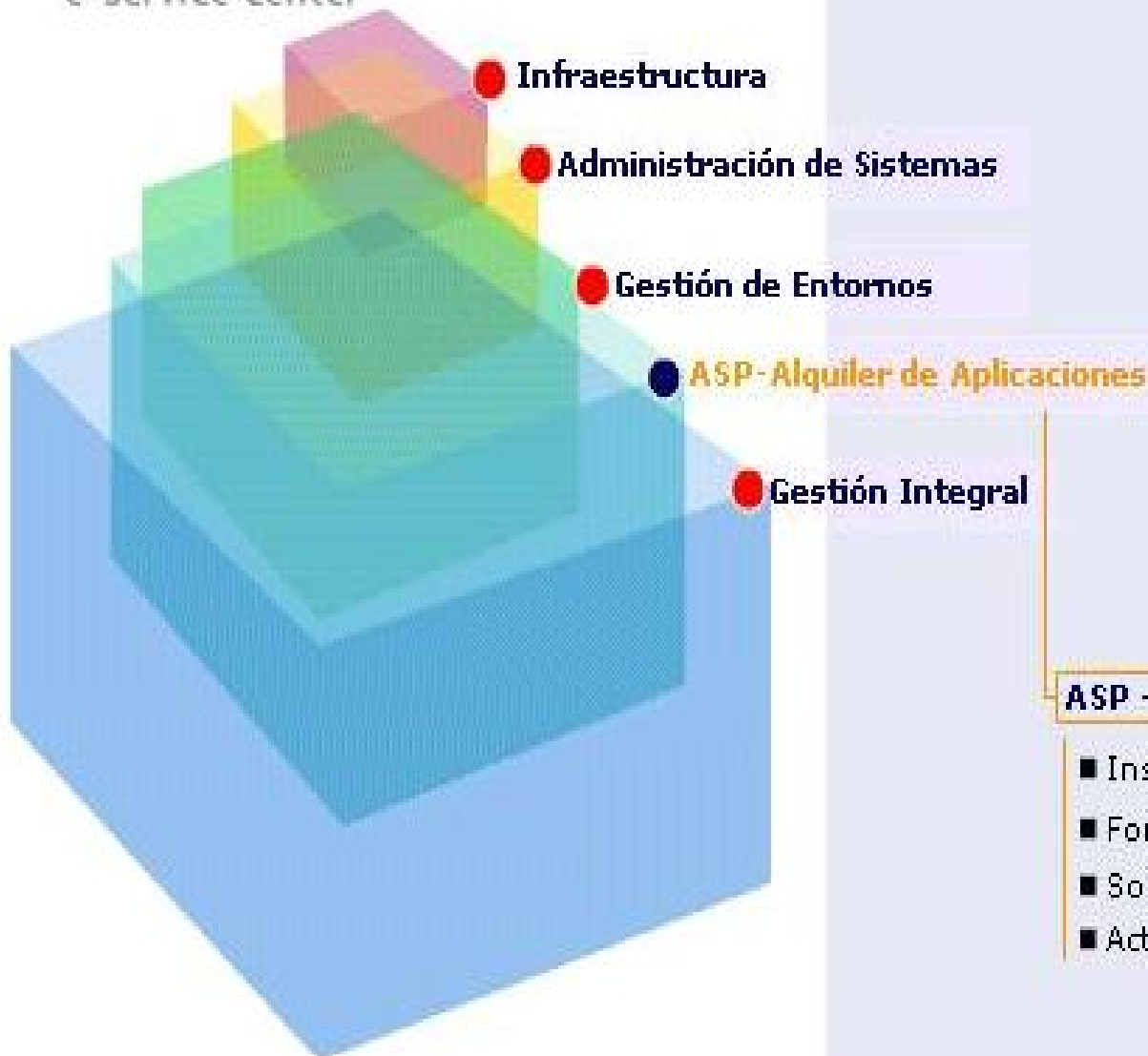
Nuestros servicios

Gestión de Entornos

- Pruebas de rendimiento y carga del sistema
- Gestión de ciclo de vida, cambio de versiones, paso a producción
- Propuestas de mejora tecnología

solium

e-service center



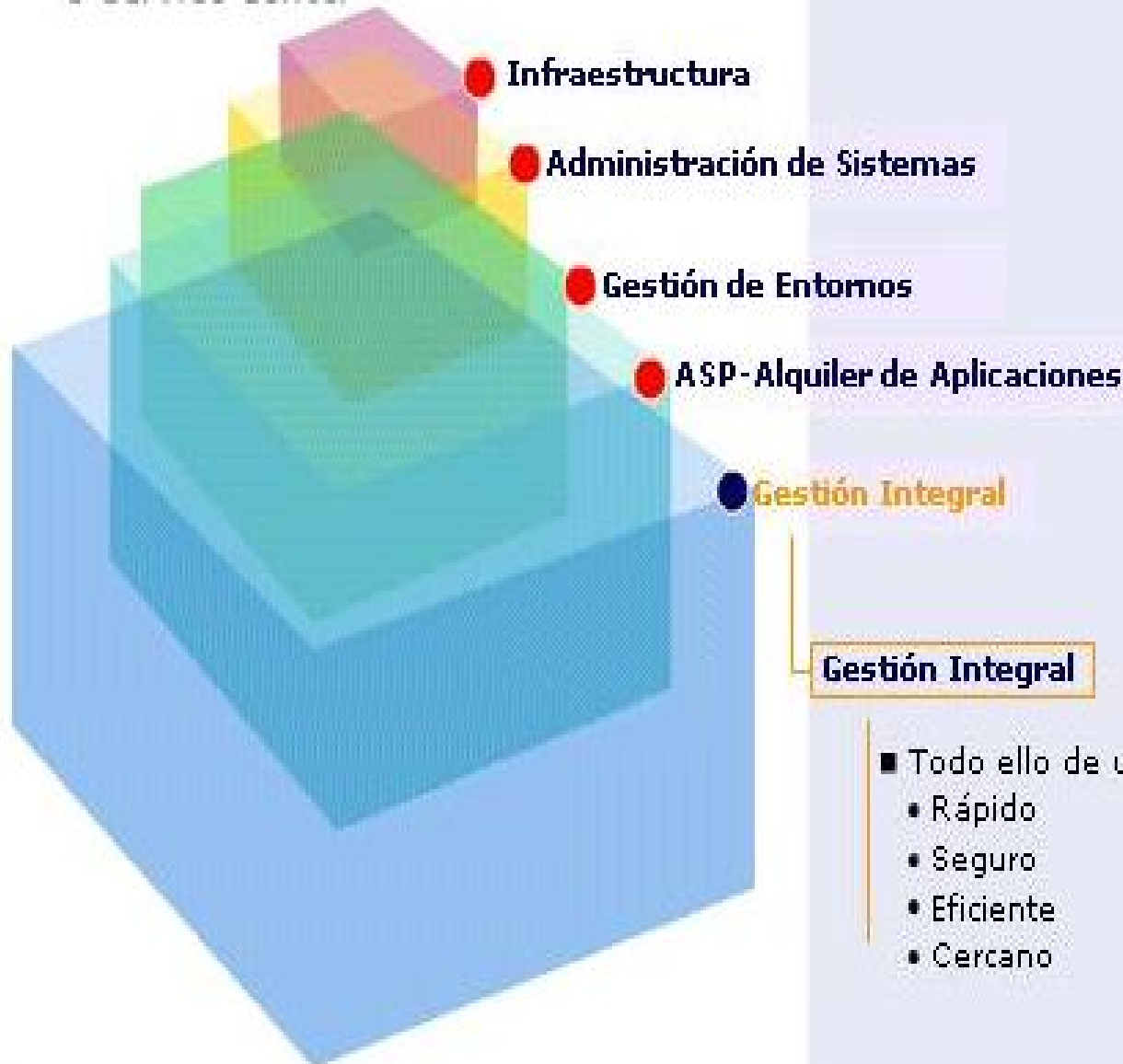
Nuestros servicios

ASP - Alquiler de Aplicaciones

- Instalación de la solución
- Formación en las herramientas
- Soporte funcional
- Actualización del producto

solium

e-service center



Nuestros servicios

Gestión Integral

- Todo ello de un modo:
 - Rápido
 - Seguro
 - Eficiente
 - Cercano

Gracias por su atención

