

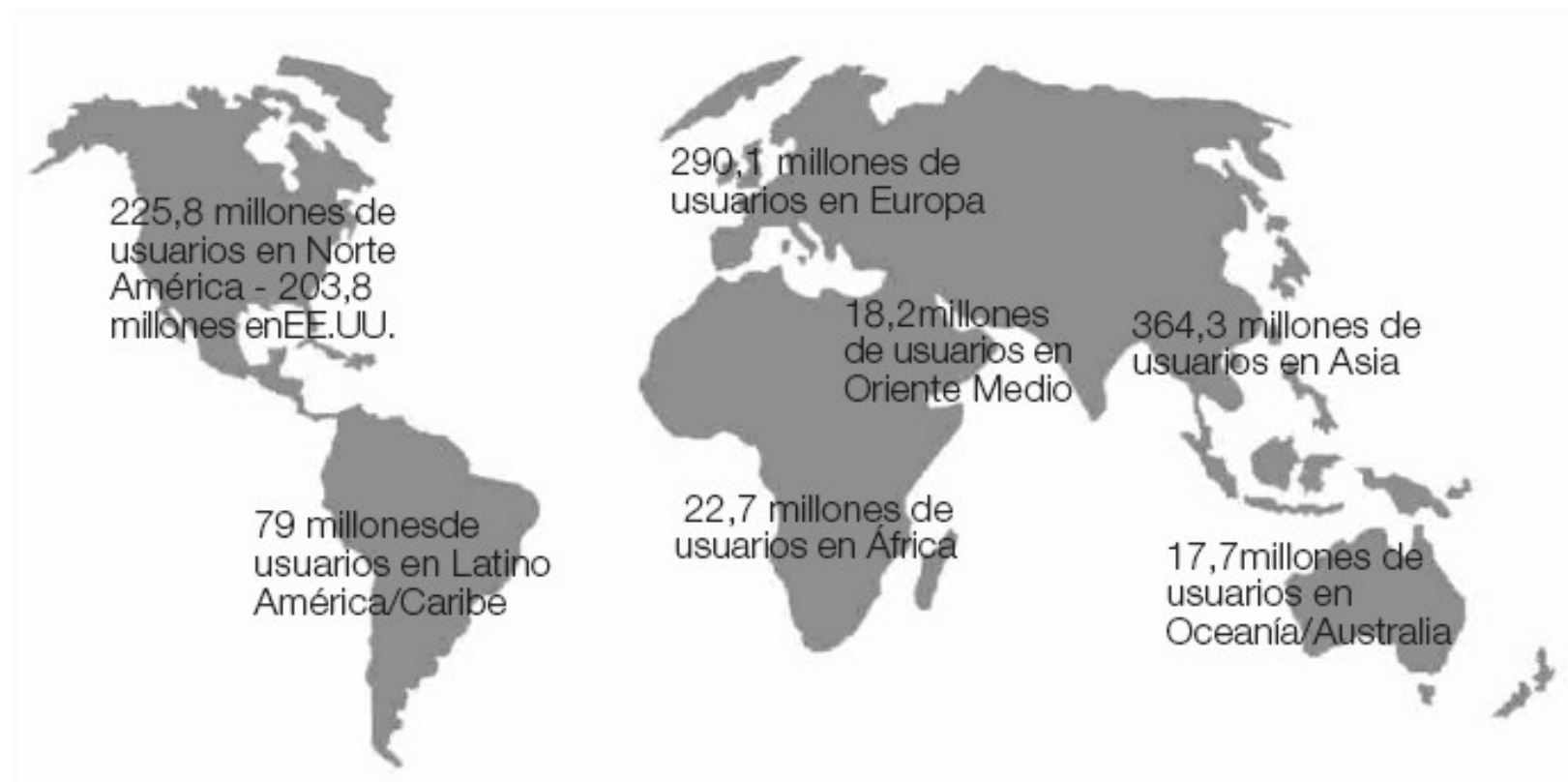
Conceptos de E-business

Prof. Manuel Fernández Barcell
Dpto. de Lenguajes y Sistemas Informáticos
UNIVERSIDAD DE CÁDIZ



Internet ha alcanzado masa crítica

...mil millones de usuarios en el mundo - 38% Asia, 29% en Europa..



Fuente: Estadísticas Mundiales de Internet, Prev. Diciembre de 2006

Definición e-commerce

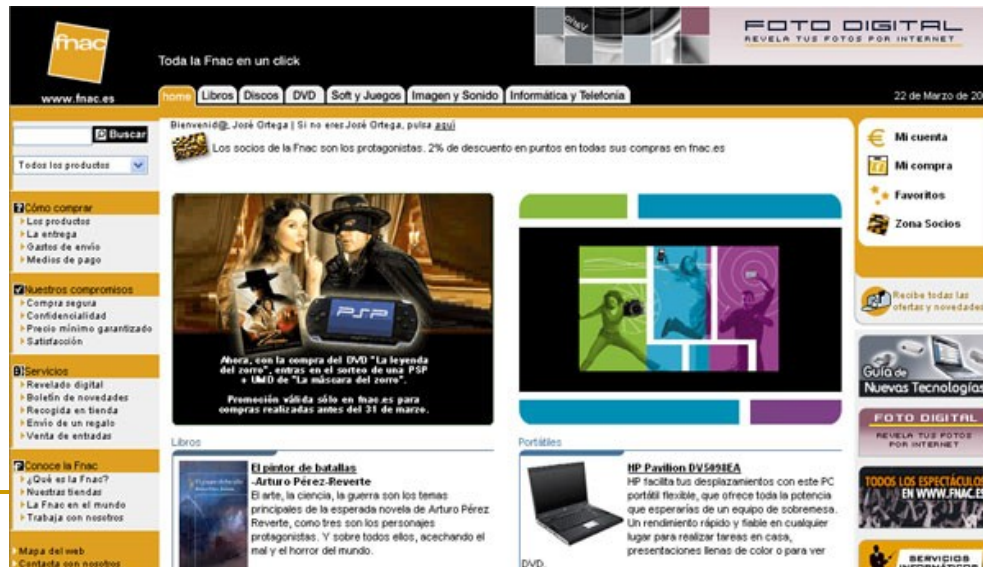
- La realización de operaciones de **negocios** y la compraventa de **bienes** y **servicios** mediante la utilización de **sistemas electrónicos**.
- Cualquier forma de transacción o intercambio de información comercial basada en la transmisión de datos sobre redes de comunicación como Internet.
 - El concepto de comercio electrónico no sólo incluye la compra y venta electrónica de bienes, información o servicios, sino también el uso de la Red para actividades anteriores o posteriores a la venta.

Tipos de e-commerce

- Empresa a Consumidores (B2C)
 - Empresa a Empresa (B2B)
 - Consumidor a Consumidor (C2C)
 - Consumidor a Empresa (C2B)
 - Administración a Empresas (A2B)
 - Empresa a Empleado (B2E)
-

Empresa a Consumidores (B2C)

- Trata de la venta directa al consumidor final.
 - Con la venta por Internet, las empresas permiten a los consumidores finales hacer sus compras desde el hogar, ofreciendo mayor comodidad, mejores precios o unos productos de difícil localización en los mercados tradicionales.
- Tipo de comercio electrónico más popular
 - Hotel vende alojamiento a un turista



RANKING DE TRÁFICO MUNDIAL DE PÁGINAS WEB

	Agencias de viajes online	Posición del ranking en España	Entradas al portal desde España	Posición del ranking global
1	ATRAPALO.COM Ocio al mejor precio	72	72,5%	4.844
2	muchoviaje.com	77	81,3%	6.935
3	 eDreams	83	59,4%	4.643
4	destinia encuentra tu viaje *com	87	23,7%	3.092
5	lastminute.com	98	10%	1.016
6	 Rumbo.es tus viajes al mejor precio	106	74,6%	8.489
7	LOGITRAVEL	152	72,5%	11.499
8	 Expedia.es	190	90,3%	24.742
9	 Terminal A Expertos en Vuelos	447	23,2%	9.419
10	pepetravel	2.644	88,2%	144.018

Fuente: Alexa The Web Information Company

Empresa a Empresa (B2B)

- Es el caso del comercio electrónico entre empresas, cuando unas ofertan sus bienes o servicios a otras, o bien llegan a distintos acuerdos entre ellas.
- El comercio electrónico B2B engloba las empresas:
 - De venta al por mayor
 - Mayorista con agencia
 - Las que ofrecen sus productos/servicios a otros negocios.
 - Por ejemplo, las empresas pueden expandir sus mercados contactando con empresas distribuidoras, o de venta al por menor, ubicadas en cualquier parte del mundo.

B2B

- <http://www.bookingfax.com/>
- <http://www.b2b-china.com/>

B2B
www.B2B-CHINA.COM

海外中国商务信息网
www.B2B-CHINA.COM

Home | Trade Leads | Product Catalog | Company List | Business Center | Resources | Services

2006-3-22

ENGLISH | 简体中文 | 繁体中文

Sign In

Username:
Password:

[Forget Password?](#)
[Register Now!](#)

[Trade Leads](#)
[Product Catalog](#)
[Company List](#)

Trade Leads

Trade Leads All...

- Agriculture
- Apparel & Accessories
- Chemicals
- Computer & Software
- Construction & Decoration
- Consumer Electronics
- Electrical & Electronics
- Entertainment
- Environment
- Food & Beverages
- Gifts & Crafts
- Health & Medicine
- Home Supplies
- Machinery
- Mineral & Energy
- Office Supplies
- Packaging & Printing & Publish
- Security & Protection
- Service
- Textile
- Toys
- Transportation
- Environment
- Security & Protection

New Offers

☒ For Buyers ☒ For Sellers

- [\(e-mail visitnike@msn.com\) sell nikes shoes-top](#)
- [GUCCI](#)
- [NIKE 12pair for \\$420](#)
- [Garage doors,Steel doors](#)
- [Fiberglass doors](#)
- [DECLARATION](#)
- [wiremesh](#)
- [Warning sign](#)
- [foap hand soap dispenser](#)
- [600ML hand soap dispenser](#)

[For More>>>](#) [For More>>>](#)

Partners



Trade Links

[Singapore Business](#)

[Taiwan Commerce](#)

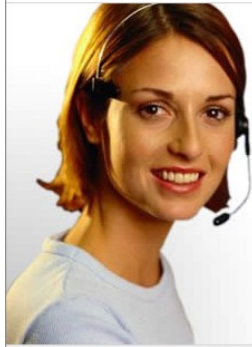
bookingfax

ACCESOS AL SISTEMA:
Seleccione perfil

[BOOKINGFAX](#)
[NOTICIAS](#)
[CONTACTO](#)

Productos y servicios Agentes y grupos de agencias Mayoristas y proveedores

Inicio viernes, 16 de marzo de 2007



"Antes gestionar las ofertas era un problema, teniendo que clasificarlas cada día y cuando queríamos consultar una, perdíamos mucho tiempo buscando. Pero ahora, todo es más fácil con Bookingfax"

Verónica Rubio
Agente de Viajes

AGENTE:
Regístrate gratuitamente y descubre las ventajas de bookingfax >>

CONSUMIDOR:
Encuentra rápidamente tu oferta de viaje en TravelOfertas >>

NOVEDADES

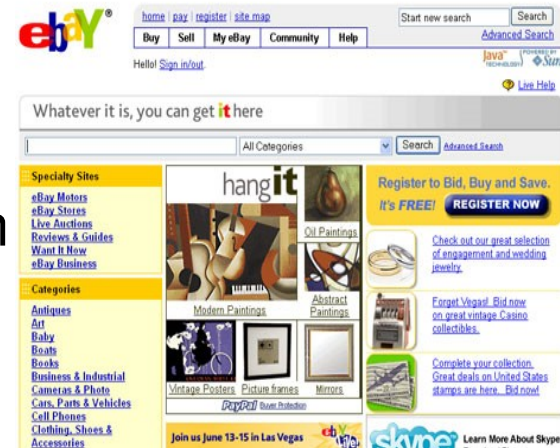
- [Bookingfax Navia, ¡Muy pronto!](#)
- [Ganadora Viaje a Thailandia \(Circuito Th...](#)
- [Bookingfax España crece un 12% más en ...](#)

RESULTADOS

25.811.797 ofertas visualizadas	27.378 agentes registrados
26.981.030 en multidifusión	9.586 ofertas activas
52.792.827 consultas totales	Desde julio de 2002

Consumidor a Consumidor (C2C)

- Las intensas posibilidades de comunicación y contactos que se ofrecen han hecho posible la proliferación de sitios que establecen relaciones comerciales entre consumidores.
- La venta de productos de segunda mano directamente entre consumidores sin intermediación de distribuidor.
- <http://www.ciao.es/>
- <http://subastas.viajes-abaco.com/>
- <http://www.christies.com/>
<http://www.subastas.com/>
- WWW.EBAY.ES



Consumidor a Empresa (C2B)

- Se da este tipo de comercio cuando los consumidores se agrupan para generar una fuerza de compra y comerciar con las empresas.
- <http://www.priceline.com/>
 - Priceline es la primera empresa en internet que ofrece la oportunidad al usuario que escoja el precio que quiere pagar por un billete de avion o paquete entero de viajes.



Administración a Empresas (A2B)

- Relaciones entre las administraciones públicas y las empresas u otras administraciones.
- Es el comercio entre empresas y organizaciones gubernamentales.
- Publicación de disposiciones administrativas; intercambio electrónico de impuestos, pago de tasas, etc.

The screenshot displays the official website of the Spanish Social Security system, managed by the Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. The header features the national coat of arms and the text 'MINISTERIO DE TRABAJO Y ASUNTOS SOCIALES' and 'seguridad social'. A navigation bar includes links for Inicio, Mapa Web, Direcciones, Descargas, Ayuda, Consultas, and Accesibilidad, along with a search field labeled 'Introduzca texto' and 'Buscar'. The main content area is organized into three primary columns: Trabajadores (purple), Pensionistas (green), and Empresarios (orange). Each column lists specific services such as Afiliación, Cotización / Recaudación, Prestaciones / Pensiones, and Trabajadores del mar for workers; Pensiones, Gestión / Pago, Revalorización, Derechos, Obligaciones, and Servicios for pensioners; and Inscripción, Cotización / Recaudación, Prestaciones / Pensiones, and Información a acreedores for employers. A 'Lo más visitado' (Most visited) section on the left lists popular topics like Vida Laboral, Autónomos, Subastas, Epígrafes, Maternidad, Bonificaciones, Calendario laboral, Contratos, and Convenios especiales. Below this, there are sections for 'Oficina Virtual' (Virtual Office) and 'Sistema RED' (RED System), both offering various digital services and information. At the bottom, an 'Accesos de interés' (Interests access) section highlights specific programs like 'revalorización pensiones 2006' and 'JORNADAS INFORMATIVAS ESPAÑA-ALEMANIA'.

Trabajadores	Pensionistas	Empresarios
- Afiliación - Cotización / Recaudación - Prestaciones / Pensiones - Trabajadores del mar	- Pensiones - Gestión / Pago - Revalorización - Derechos - Obligaciones - Servicios	- Inscripción - Cotización / Recaudación - Prestaciones / Pensiones - Información a acreedores

Lo más visitado	Oficina Virtual	Sistema RED
- Vida Laboral - Autónomos - Subastas - Epígrafes - Maternidad - Bonificaciones - Calendario laboral - Contratos - Convenios especiales	- Catálogo de servicios - Sin certificado digital - Con certificado digital - Certificados digitales - Oficinas de certificados digitales	- Información - Avisos - Noticias RED - Software - Documentación

Accesos de interés

- revalorización pensiones 2006
- JORNADAS INFORMATIVAS ESPAÑA-ALEMANIA

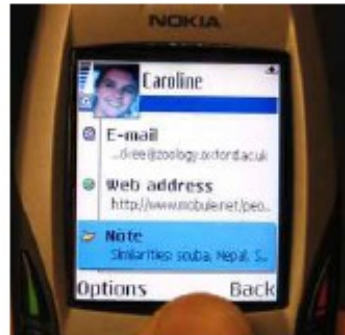
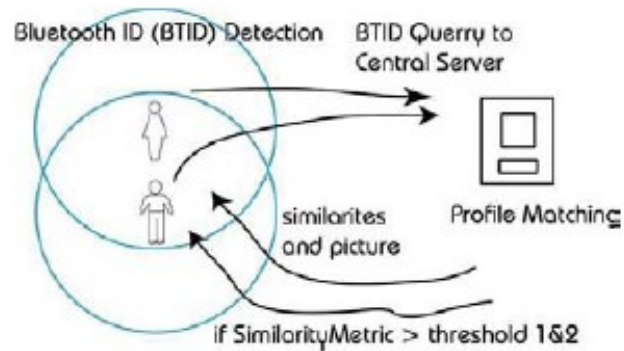
Empresa a Empleado (B2E)

- Relaciones entre las empresas y sus empleados.
 - Comercio desde la empresa hacia los empleados.
Se produce cuando hay una venta a través del website corporativo, o desde una Intranet de acceso restringido, a los empleados de una empresa.
-

M-business

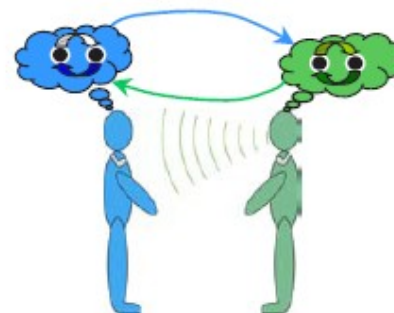
- Aparición de un nuevo canal de relación
- Es la transmisión de datos a través de las redes de telefonía móvil o a través de redes fijas o de onda corta a dispositivos móviles, con objeto de:
 - ❑ mejorar los procesos,
 - ❑ ofrecer servicios,
 - ❑ crear valor y
 - ❑ posibilitar nuevos medios de relación con los clientes, empleados y socios de la empresa

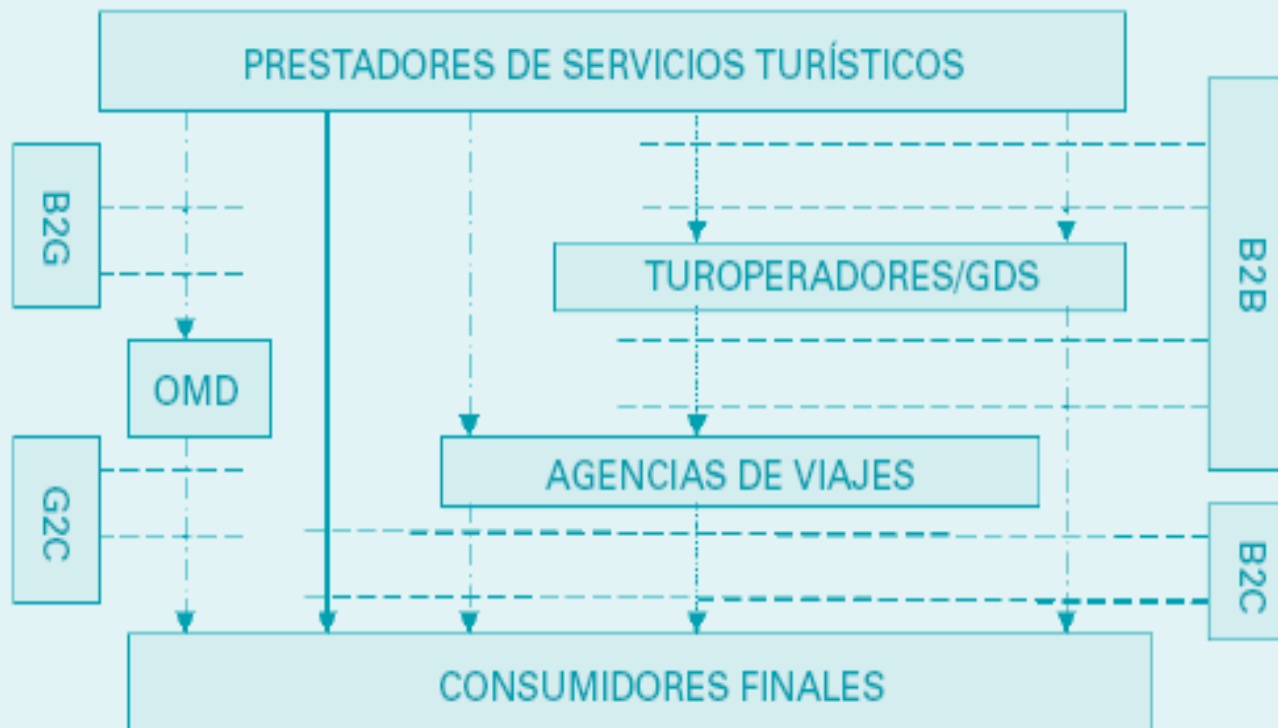
Serendipia...



Encontrar la gente adecuada...

El Futuro: Telefonía de Tú a Tú





Nivel 0 — Nivel 1 - - - - Nivel 2

Oficinas virtuales

- ❑ <http://www.cadizturismo.com/esp/1024/index.php>
- Podemos conectarnos con un técnico que nos asesora en línea



Obstáculos al Comercio Electrónico

Por parte de las empresas:

- Falta de transparencia
 - por parte de Fraudelos clientes
 - Temor al abuso
 - Exposición de información frente a la competencia: comparaciones
-

Obstáculos al Comercio Electrónico

Por parte de los potenciales compradores:

- Seguridad en la Red
 - Aspectos tecnológicos: protección física
 - Aspectos legales: protección jurídica
 - Aspectos psicológicos: sensación de protección
- Falta de confianza
 - Distancia física consumidor-empresa-producto
 - Falta de experiencias previas
 - Riesgo de revelación de datos confidenciales
- Falta de información
 - Coste total de la transacción
 - Política de devoluciones
 - Países sin distribución del producto
 - Confirmación de la realización del pedido
- Procesos de selección y compra complejos
 - Navegabilidad y usabilidad
 - Simplificación de los procesos y formularios
 - Potenciación de los servicios de atención al cliente

▶ **3 tipos de visión de Internet desde el punto de vista de una empresa:**

▶ **1 .- El negocio se sirve de Internet**

- Banca
- Diarios
- Tiendas
- Viajes
- etc..

Apoyo en Internet

▶ **2 .- El negocio es Internet**

- Portales
- Buscadores
- Juegos en red
- Apuestas
- etc..

Contenidos



- Conectividad
- Software
- Seguridad
- Dispositivos
- etc..

Servicios

▶ **3 .- El negocio .. no es negocio**

Claves de éxito en e-commerce

- Ofrecer un producto o servicio único
- Facilidad
 - Ahorrar al consumidor tiempo y esfuerzo.
- Ahorrar al consumidor dinero
- Ofrecer al cliente una experiencia única con un servicio al cliente excelente.
- Confianza
 - Cumplimiento exacto en la fecha de servicio.
- Creación de marca

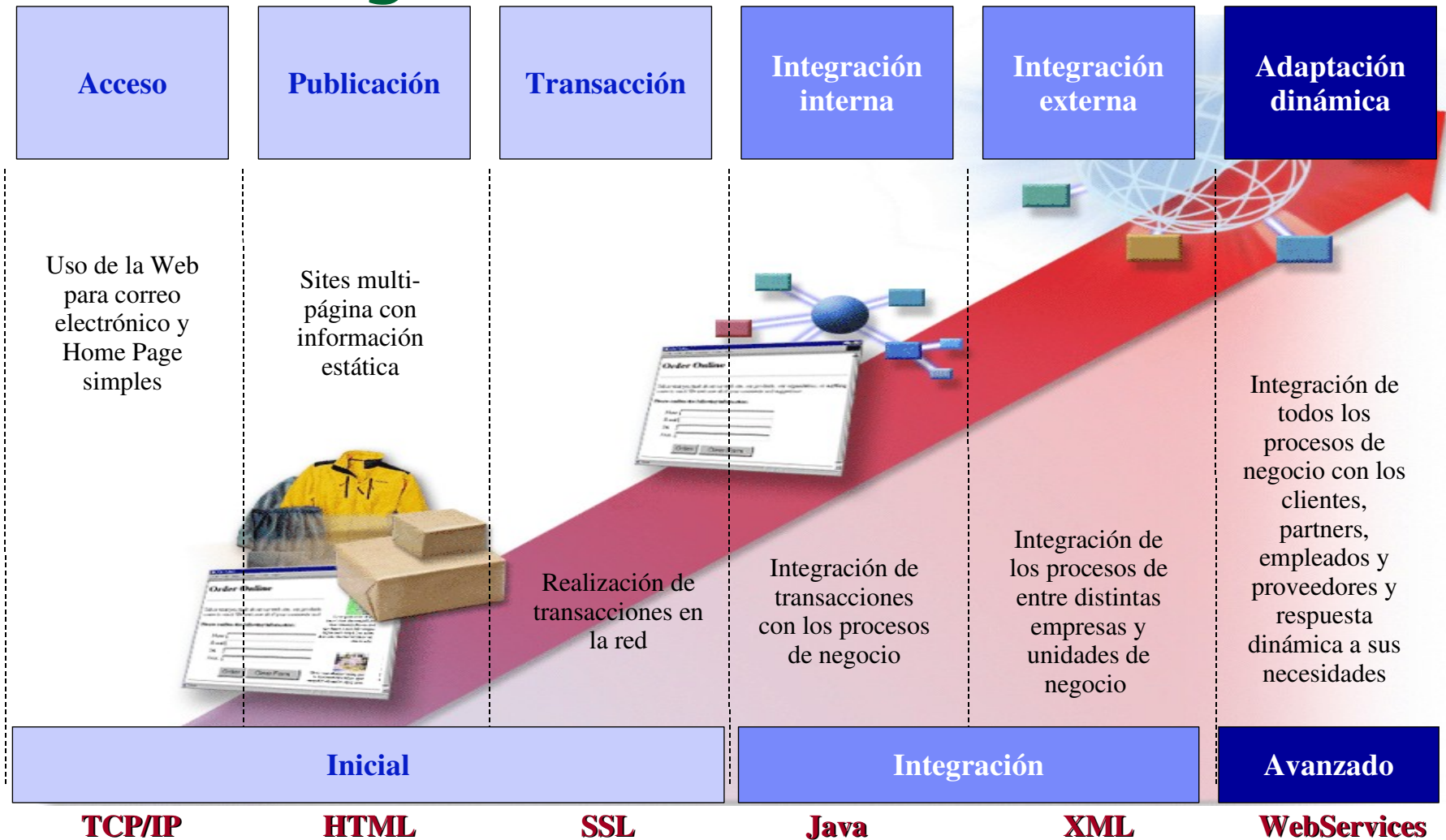
La aparición nuevos conceptos

- e-business

- Es un término acuñado por IBM en 1996, que implica la transformación de los procesos clave de la empresa, mediante la utilización de las tecnologías de internet



Etapas, por la evolución de la tecnología



e-business permite mejorar el funcionamiento de la empresa

- Optimización de los procesos internos (empleados) y externos (clientes, proveedores y socios de negocio)
 - Mejorando la productividad y satisfacción de los empleados
 - Mejorando la gestión de la relación con clientes
 - Reduciendo el coste de las compras
 - Integración de la información y de los procesos de la cadena de valor
 - Optimización de procesos “extremo a extremo”
-

Comparadores de precios

- www.ciao.es
- www.kelkoo.es

Confianza en linea

- <http://www.consumo-inc.es/Distintivo/confianza>

Reflexiones

- La evolución de las tecnologías de la información facilita la transformación de las empresas que aprovechan para mejorar el valor hacia sus accionistas creando nuevos modelos de negocio.
- “Lo único permanente es el cambio” y frente al cambio las empresas pueden adoptar distintas actitudes:
 - Empresas visionarias
 - Empresas pragmáticas
 - Empresas indecisas
 - Empresas reticentes
- Y tan desacertado puede ser llegar tarde, como llegar antes de tiempo

Enlaces e-commerce

- Instituto de comercio electrónico y marketing directo
 - <http://www.icemd.com/>
- Asociacion Española de Comercio Electrónico y Marketing relacional
 - <http://www.aecem.org/>
- Federacion de comercio electrónico y marketing directo
 - <http://www.fecemd.org/>
- Noticias de marketing
 - <http://www.marketingnews.es/>
- Marketing electrónico
 - <http://www.desmarkt.com/>
 - <http://www.hispamedios.com/manual-de-mercadeo/>
-

Legales

- Reclamaciones
 - <http://www.asdetour.com/index.html>
 - <http://www.losviajeros.com/>
 - <http://www.lssi.es/> ley lssi
 - <https://www.agpd.es/index.php> agencia de protección de datos
 - <http://www.coloriuris.net/> registro de derechos
-