



# e-BUSINESS

Dr. Vasilios Zoumpoulidis

## e-Business/ Comercio electrónico



### Comercio electrónico

- transacciones e interacción entre sus socios

### Las características de esta categoría son:

- Orientación de la iniciativa empresarial a las competencias básicas de la organización
- orientación a la acumulación de los procesos

# Problemas del negocio electrónico

El comercio electrónico (e-business) en el modelo B-B tiene que hacer frente a tres problemas principales:

1. El comercio está segmentado geográficamente
2. Las interacciones entre empresas son tan complejas como intensivas en información.
3. Las cadenas de suministro están sobrecargadas debido a la incapacidad de planificar el aumento y la variedad adecuada de los productos.



## Proceso de análisis del negocio electrónico

1. Preventa
2. Venta
3. Post-venta



## Fase de preventa



Clientes potenciales:

- buscan ofertas de productos o servicios
- valoran y evalúan dichas ofertas comparándolas con los términos y condiciones de diferentes ofertas
- negocian las condiciones directamente con los posibles proveedores
- en última instancia, deciden en función de sus necesidades y preferencias

### Fase de ventas



- Gestión de pedidos con control de existencias disponibles y subproductos intermedios, planificación y pedido de subproductos, si se percibe el producto entregado
- Entrega del producto directamente al cliente, o a través de otros proveedores, si se percibe el producto entregado
- Gestión del pago por parte del cliente mediante una liquidación bancaria de terceros, por ejemplo, un banco

### Fase posterior a la venta



- Servicio de atención al cliente en caso de productos/servicios defectuosos
- Suministro de nuevas versiones/actualizaciones y asistencia técnica
- Suministro de manuales y soluciones comunes en línea
- Establecer una relación sólida con los clientes informándoles sobre nuevos productos, servicios, soluciones y precios



# Actividades básicas de negocio electrónico

- Oferta de bienes/servicios online
- Reserva/confirmación online
- Pedido online
- Contrato online
- Entrega online
- Pago online





# Escenarios típicos de negocio electrónico

- Concienciación y repetición de visitas
- Tiendas electrónicas continuamente interconectadas
- Sitios web de presentación
  - Sitios web sencillos, sitios web de presentación
  - Sitios web de información
- Sitios web de contenido
  - Tienda electrónica
  - Cibertiendas



## Escenarios típicos de negocio electrónico

- Sitios web de interés
- Buscar agentes
- Listas
- Servicios de búsqueda
- Editores
- Revendedores virtuales
- Ordenadores de páginas web
- Auditores
- Grupos cerrados de usuarios
- Intermediarios financieros
- Compras específicas

## Principales modelos de empresa a consumidor (B2C)



- a) Modelo publicitario
  - Portal general
  - Portal Personalizado
  - Portal de Incentivos
  - Portal Gratuito
  - Portal de Ofertas

## Principales modelos de empresa a consumidor (B2C)



b) Modelo de mediación

- Sistema de recomendación
- Sistema de registro

c) Modelos de oportunidad

d) Modelo Comunitario

e) Modelo de contribución voluntaria

f) Redes de conocimiento

g) Modelo de Suscripción

h) Modelo de utilidad

## Casos de éxito B2C



- Empresas de software
- Empresas electrónicas
- Centros comerciales electrónicos
- Empresas de e-productos
- Empresas de regalos electrónicos
- Empresas de música electrónica
- Empresas especializadas
- Subastas electrónicas / Servicios financieros electrónicos
- Envíos e-Travel / Empresas de transporte

## Principales modelos de empresa a empresa (B2B)



- a) Transacciones
- b) Intercambio de compras
- c) Sociedad Comercial
- d) Compras
- e) Mercado de Asignación
- f) Centros comerciales virtuales
- g) Revendedores
- h) Corredor de subastas
- i) Subasta Inversa
- j) Agente de búsqueda



## Mercados B2B

**Los mercados (bolsas)** son puntos de encuentro que reúnen a compradores y vendedores para crear mercados de intercambio de bienes y servicios.

### Características funcionales

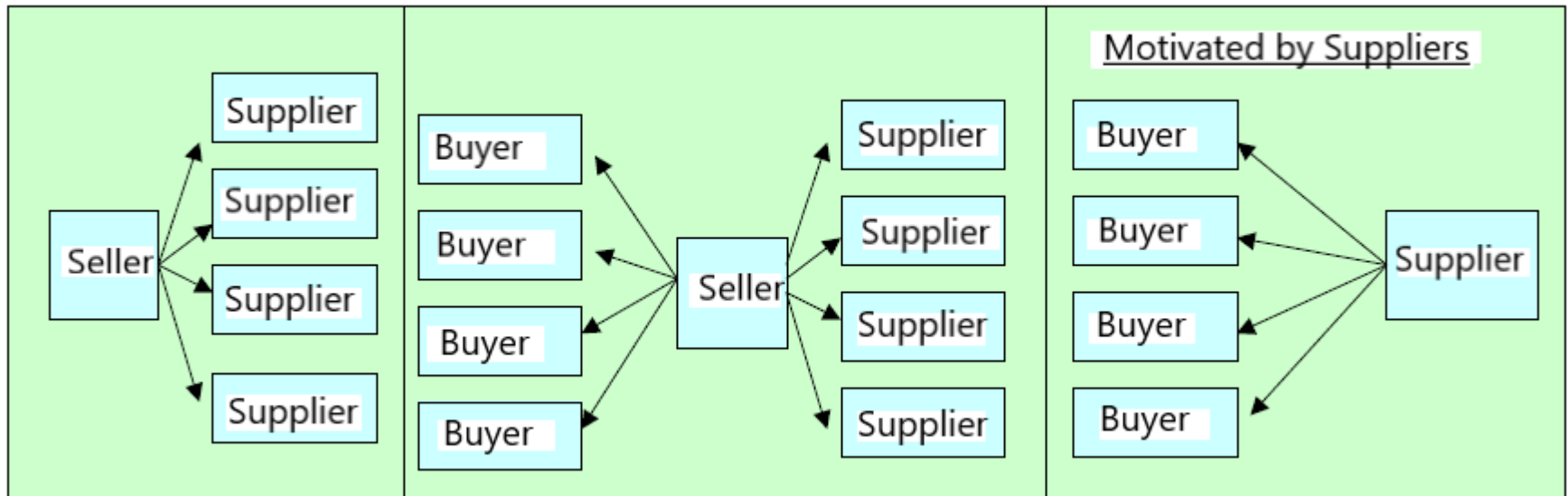


- Suministro
- Fuente de suministro
- Pedido
- Cumplimiento
- Pago
- Gestión de contenidos

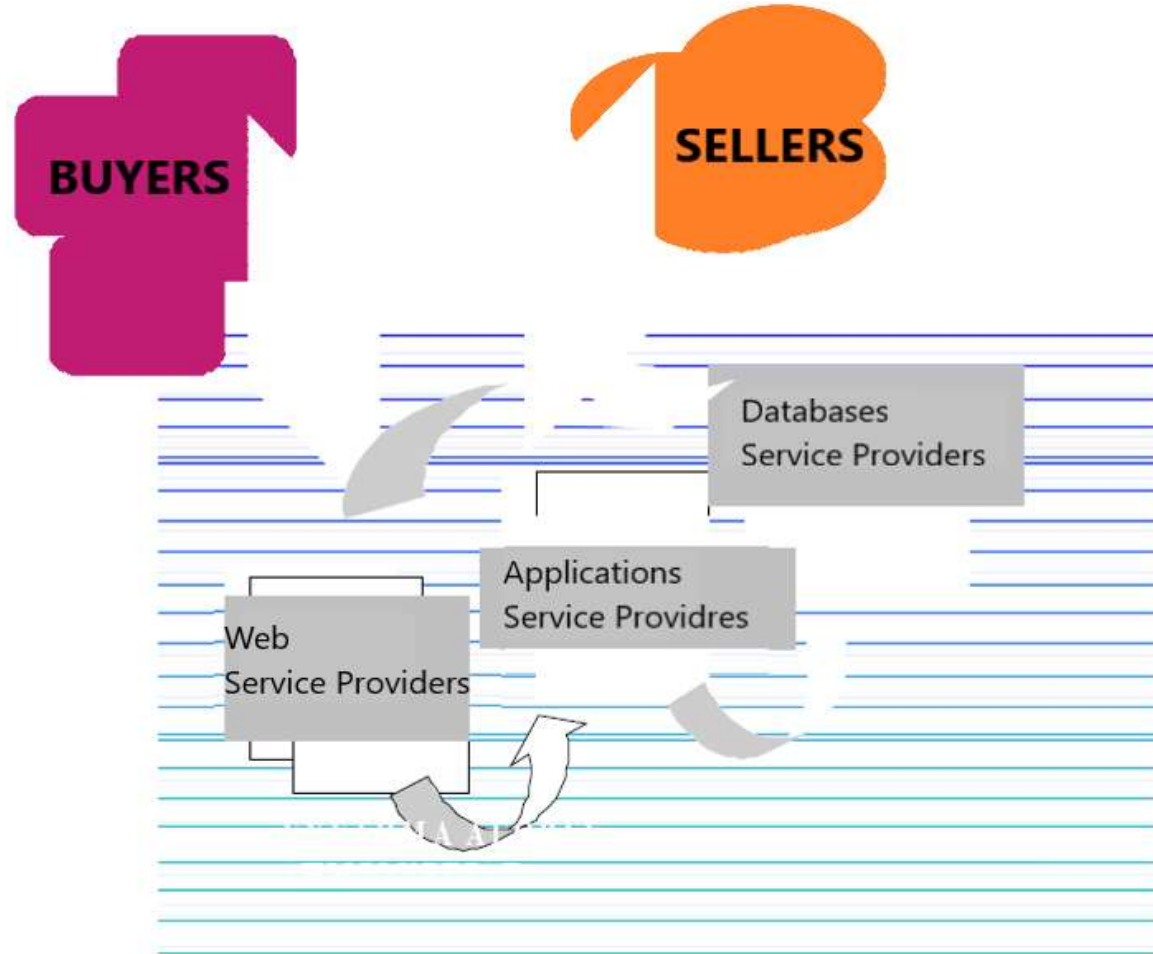




## Categorización B2B de los mercados



# Funciones de los mercados



### e-Hub/ Portal electrónico



- Utilizamos el término **e-Hub** para describir los intercambios que añaden colaboraciones significativas que representan toda la gama de procesos empresariales
- Los mercados empresariales pueden clasificarse en:
  - Adiciones de fabricantes
  - Adiciones funcionales

## Tipos de comercio electrónico



- Comercio electrónico
- Negocio electrónico
- Empresa electrónica
- M-Commerce (Comercio móvil)
- e-Marketplace (B2B) o Mercado electrónico
- Centros comerciales electrónicos
- Contratación electrónica
- Subastas electrónicas
- e-Infobrokers



# Ejemplos de modelos de negocio electrónico

- e-Tiendas, e-Centros comerciales
- Subastas electrónicas
- Contratación electrónica
- Mercados de terceros
- Integradores de cadenas de valor
- Comunidades empresariales virtuales
- Proveedores de servicios de cadena de valor
- Corretaje de información
- Confianza y otros servicios

### e-Shop/ Tienda electrónica



- **Definición:** Comercialización en red de una empresa, o una tienda, para
  - promoción de productos y servicios
  - pedido, compra de productos y servicios
- **Beneficios:** Aumento de la demanda, presencia mundial de bajo coste y reducción de los gastos de publicidad y ventas.
- **Beneficios para los consumidores:** precios más bajos, más opciones, mejor información, disponibilidad 24 horas al día, facilidad de selección, compra, recepción del producto/servicio
- **Fuentes de ingresos:** reducción de costes, aumento de las ventas, publicidad
- **Ejemplos:** <http://www.e-shop.gr/>

### e-Mall/ Centro comercial electrónico



- **Definición:** Una colección de tiendas electrónicas bajo el mismo paraguas (normalmente una tienda de compras conocida), enriquecida por un método de pago garantizado.
  - Puede estar especializada en un sector concreto del mercado e incluso, ofrecer servicios de valor añadido: foros de debate, grupos cerrados de usuarios, etc.
- **Beneficios para el centro comercial electrónico:** diversos servicios ofrecidos, espacio publicitario, uso de la marca, aumento del tráfico web, los clientes pueden visitar las tiendas vecinas.
- **Beneficios para los consumidores:** los mismos que para la tienda electrónica; además, fácil acceso a otras tiendas, entorno de interacción común práctico, mayor confianza debido a la notoriedad de la tienda de compras
- **Beneficios para las tiendas electrónicas:** reducción de los costes y la complejidad de la presencia en la web, aumento del tráfico comercial
- **Ejemplo:** <https://www.emall.me/Frontend/Default.aspx>

# e-Malls/ Centro comercial electrónico

**e-Malls:** son empresas proveedoras de servicios para otras empresas que desean anunciarse y vender sus productos en Internet.

Los servicios prestados por este modelo de negocio específico son:

- Presentación de productos (por ejemplo, listas electrónicas)
- Sofisticado motor de búsqueda de productos y tiendas
- Actualización dinámica de la cesta de la compra
- Mecanismo de pago integrado
- Seguimiento de pedidos
- Mecanismos de publicidad

(por ejemplo, <http://emallsofamerica.com/>, <http://www.premier-net.com/vvtc/DepartmentStores/emalls/>)

Existen mecanismos automáticos para crear sitios web de compraventa siguiendo unos pasos concretos ([www.e-pages.com](http://www.e-pages.com))



## Productos e-Mall



- Alojamiento (alojamiento de sitios web individuales)
- Merchant (alojamiento de sitios web de proveedores de servicios de comercio - PSC)
- e-Pages (paquete de software para la construcción de sitios web de Hosting y Merchant)
- Software para implementar todo lo anterior

# e-Procurement/ Contratación electrónica



- **Definición:** Oferta y suministro en línea de bienes y servicios. Las funciones básicas incluyen:
  - Presentación de listas de productos, gestión de pedidos, gestión de pagos, mecanismo de evaluación de ofertas.
- **Ventajas:** Amplia gama de proveedores para elegir, costes más bajos, mejor calidad, mejor distribución de la información y reducción de los costes de adquisición, reducción del tiempo.
- **Ventajas para los proveedores:** oportunidades de suministro a escala mundial, menores costes (proceso automatizado en relación con las ofertas)
- **Ejemplo:** <http://eprocurement.nc.gov/>

### e-Auctions/ Subastas electrónicas



- **Definición:** Automatización en línea de procesos de subasta con presentación simultánea de bienes. Integración del proceso de subasta con los procesos de contrato, pago y entrega.
- **Fuentes de ingresos para el proveedor de la subasta:** venta de la plataforma, comisiones por transacción, publicidad
- **Beneficios para proveedores y compradores:** mayor eficiencia, ahorro de tiempo, venta de cantidades más pequeñas a precios más bajos, mejor utilización del volumen de producción
- **Ejemplo:** [www.ebay.com](http://www.ebay.com)

### e-Auctions/ Subastas electrónicas

Las entidades que intervienen en un sistema de subasta electrónica son:

1. El "subastador": determina las condiciones en las que tendrá lugar la subasta.
2. El "proveedor": pone a la venta sus productos
3. El "cliente": ofrece un precio por los productos que desea comprar



### Mercado de terceros



- Un modelo adecuado para las empresas que desean externalizar su comercialización en red a un tercero
- Ofrece al menos un entorno interactivo a las listas de productos de sus proveedores
- A estos mercados de terceros se les añaden funciones adicionales como la marca, los pagos, la contabilidad, los pedidos, etc.
- **Ingresos procedentes de:** comisiones de participación, comisiones de servicio, comisiones de transacción o, un porcentaje del valor de la transacción
- **Ejemplo:** el mercado de Amazon



## Comunidades empresariales virtuales

- La información procede de los miembros
- Ingresos por cuotas de afiliación y publicidad
- Herramienta adicional a las técnicas de marketing existentes
- <http://www.polyvore.com/>



### Proveedor de servicios para la cadena de valor

- Se especializa en una función específica de la cadena de valor (por ejemplo, pagos) con la intención de convertirla en su ventaja distintiva y competitiva
- por ejemplo, bancos o, [www.FedEx.com](http://www.FedEx.com)

### Integrador de la cadena de valor



- Integración de múltiples pasos en la cadena de valor con vistas a explotar el flujo de información entre estos pasos a medida que se añade valor.
- Beneficios derivados de las comisiones de asesoramiento y la negociación  
<http://www.ergogroup.no/en/private-sector/system-development-and-integration/related-content/value-chain-integration/>



### Plataforma de colaboración



- Empezó como un software basado en servidor por el que los usuarios locales compran una licencia para descargar el software. También pueden pagar por el número de puestos, el ancho de banda que utilizan, etc.
- Hoy también es un servicio en línea con un "cliente ligero", normalmente con un navegador web a través de Internet. Este modelo se denomina Software como Servicio (SaaS) o "software a la carta". Los usuarios pagan una suscripción o cuota de uso
- SaaS se ha establecido como modelo de entrega para la mayoría de las aplicaciones, como contabilidad, colaboración, gestión de la relación con el cliente (CRM), sistemas de información de gestión (MIS), planificación de recursos empresariales (ERP), facturación, gestión de recursos humanos (HRM), gestión de contenidos (CM) y gestión de la mesa de servicios.
- SaaS se ha integrado en la estrategia de la mayoría de las grandes empresas de software empresarial

### Intermediación informativa



- Los intermediarios de información (e-info brokers) ofrecen, de forma segura y rápida, las siguientes funciones:
  - Localización de información
  - Recopilación de información
  - Almacenamiento de informaciónTTP
- El valor añadido a las ingentes cantidades de datos procede de funciones intraempresariales como, por ejemplo, la recuperación de información, la elaboración de perfiles de clientes
- Ingresos por suscripciones, publicidad, etc.[www.yahoo.com](http://www.yahoo.com)

### Servicios fiduciarios



- Servicios fiduciarios
  - prestados por notarios en línea y por terceros de confianza
- Ingresos procedentes de suscripciones, tasas por utilización de servicios, venta de programas informáticos o asesoramiento
- Proveedor de servicios fiduciarios  
<http://www.globalsign.com/>

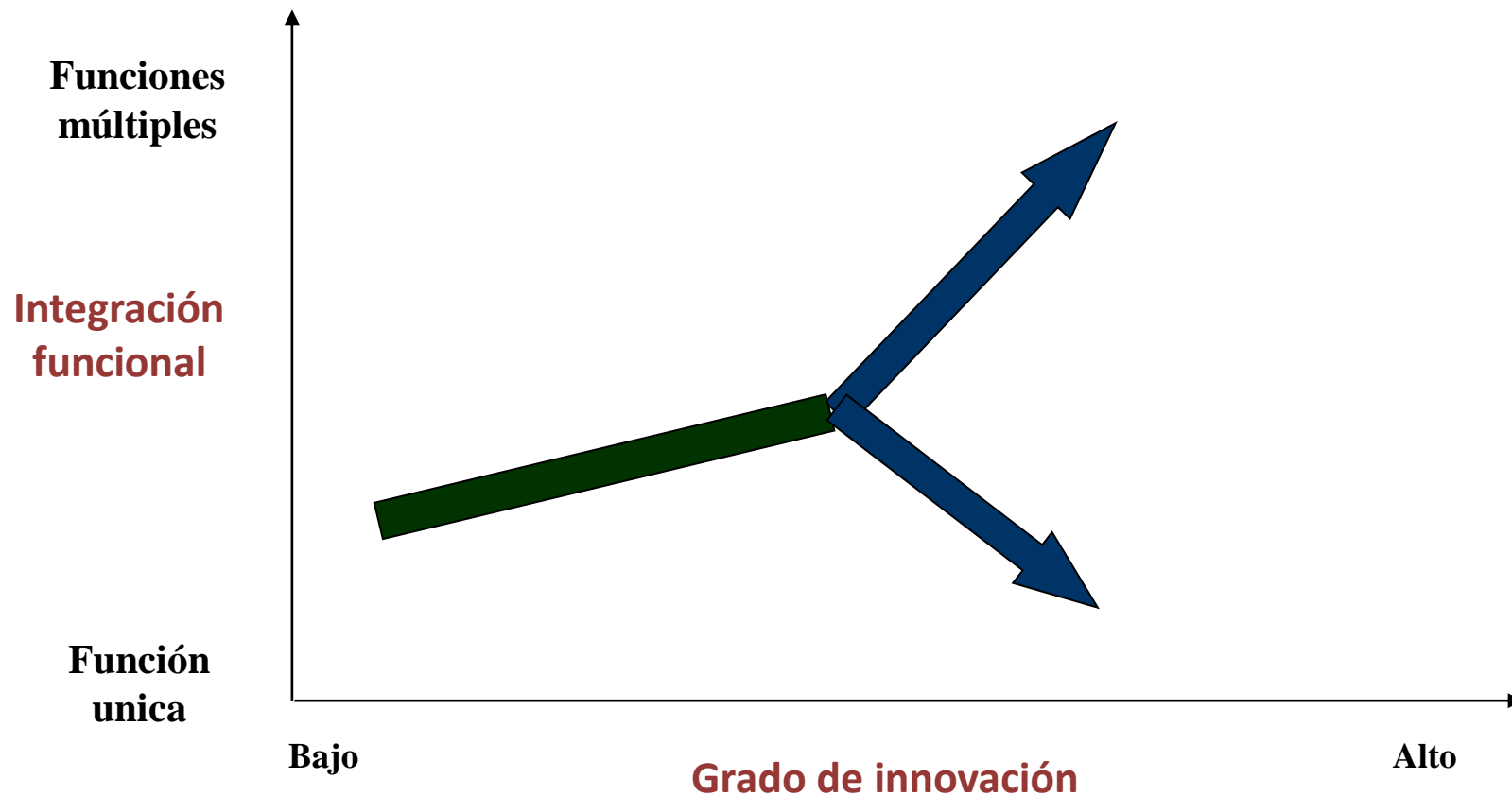


### Tendencias y evolución de los modelos e-B (1/2)

- Tendencia a una mayor integración de los canales de información
- Desarrollo de servicios especializados con un alto grado de innovación

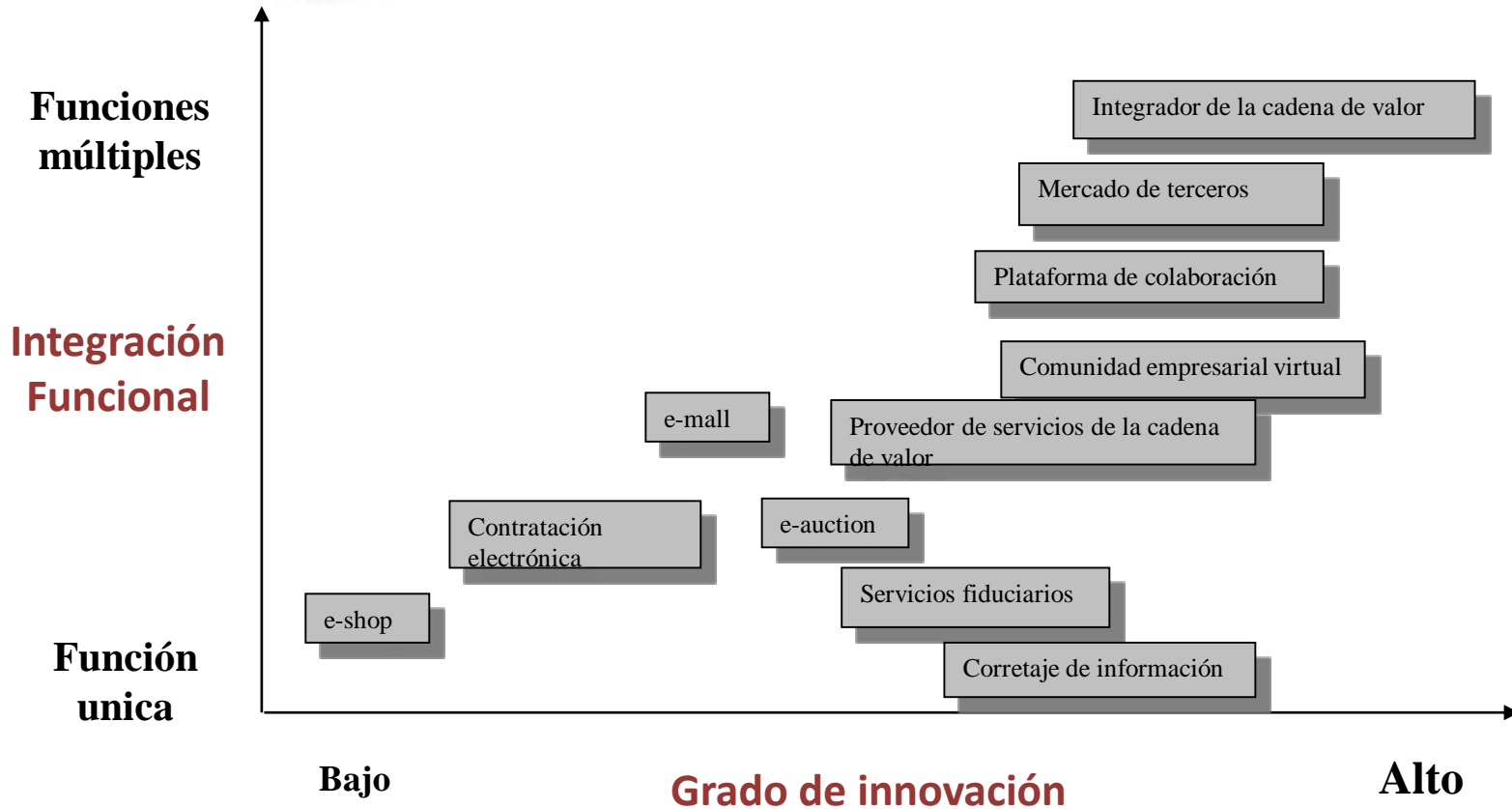


## Tendencias y evolución de los modelos e-B (2/2)





## Clasificación de los modelos de e-B





## 10 tipos de modelos de negocio electrónico en Internet

1. Tienda electrónica
2. Contratación electrónica
3. centros comerciales electrónicos
4. subastas electrónicas
5. Comunidades empresariales virtuales
6. Plataformas de colaboración
7. Mercado de terceros
8. Proveedores de servicios de la cadena de valor
9. Corretaje de información
10. Confianza y otros servicios