



# e-Company

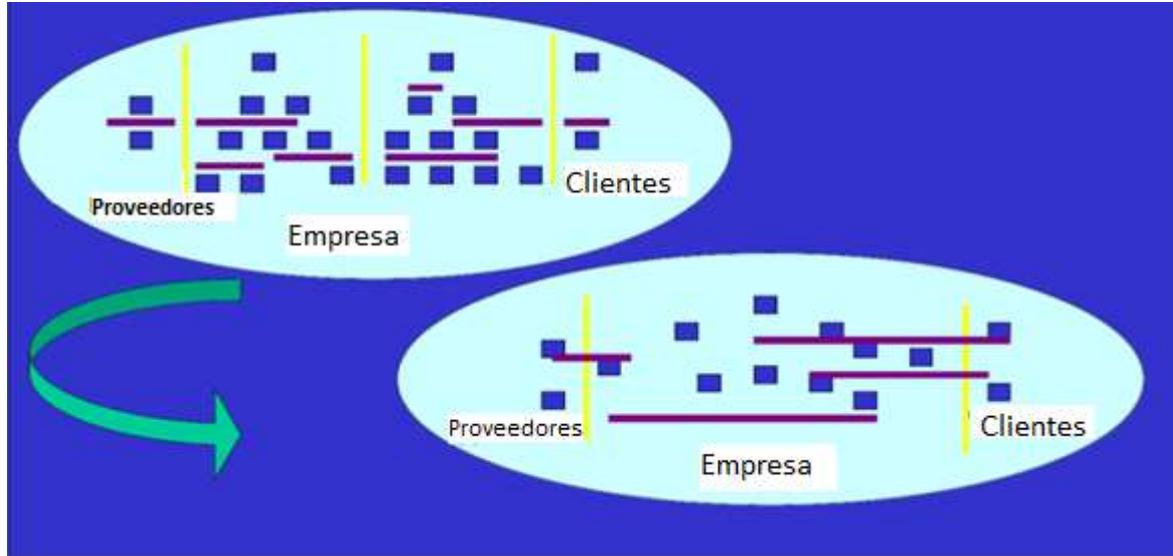
Dr. Vasilios Zoumpoulidis

# Entornos empresariales (1)

- Las empresas modernas se caracterizan por una oferta de recursos cada vez mayor, una competencia global creciente y un aumento de las expectativas de los clientes
- En respuesta, las empresas de todo el mundo están cambiando sus estructuras y funciones organizativas
- Los procesos empresariales se rediseñan para trascender los límites internos de la organización
- Ahora vemos muchos ejemplos de procedimientos que "abren" distintos departamentos y puestos de una empresa, incluso procesos gestionados por la empresa y sus clientes o proveedores



## Entornos empresariales (2)



- ❑ Aumento de las capacidades de suministro, competencia mundial cada vez mayor, con expectativas cada vez más elevadas de los clientes
- ❑ Las empresas están cambiando su organización y sus funciones



# Internet (1)

La historia de Internet es relativamente reciente, pero de su estudio se destacan los siguientes hechos:

- Al principio, no existía ni la más mínima duda sobre su aplicación a las transacciones comerciales
- Su difusión, sin embargo, fue rápida



## Internet (2)

Esta rápida difusión se debe a la naturaleza de Internet:

- Red informática descentralizada, abierta y accesible a todo aquel que disponga de un ordenador y línea telefónica, algo que ofrece la posibilidad de contactar con todo el mundo
- Cualquier usuario puede aportarle valor añadido
- No tiene límites geográficos, temporales, de tamaño ni de tipo de contenido
- Contenido dinámico
- Muy barato
- Permite la comunicación sincrónica y asincrónica



## Empresas e Internet

- El mercado de Internet es esencialmente de empresa a empresa (B2B), aunque los medios de comunicación dan publicidad sobre todo al mercado de consumo
- Esto se debe a que:
  - En el conjunto de la economía, las operaciones entre empresas representan la mayor parte de las transacciones económicas
  - Facilitan el acceso a las nuevas tecnologías y la amortización de los equipos
  - Tienen beneficios directos por la reducción de costes gracias a sus múltiples aplicaciones
  - Continuación del EDI (intercambio electrónico de datos)



## “e-” (*electronic*) y Comercio

- “e-” (*electronic*) es un término amplio que se refiere al uso de ordenadores y/o de cualquier canal de comunicación como el teléfono, la televisión, la radio o Internet
- Según el diccionario Webster, 'comercio' se define como "un intercambio de bienes, mercancías, producción o propiedad de cualquier tipo, entre naciones, organizaciones o individuos" ya sea por intercambio comercial, o por compra o venta"
  - El objetivo principal del comercio es el intercambio de bienes y servicios en el sentido de "intercambio comercial / venta..."
  - Durante una compra / venta, como veremos más adelante, se llevarán a cabo muchas actividades, que se denominan "transacciones" comerciales



# Empresa

- Empresa es "...comercio o mercados en general", "...establecimientos comerciales o industriales (por ejemplo, tiendas y fábricas)"
- La segunda alternativa adopta una visión más amplia, introduciendo todo tipo de actividades, incluida la compraventa que puede darse en establecimientos comerciales e industriales
- El término "industrial" incluye todo tipo de funciones en entornos industriales, por ejemplo: compras, planificación de materiales y recursos, fabricación, transporte, registro, control de calidad, pruebas, marketing, etc., de las cuales la compraventa es sólo un subgrupo
- Por otra parte, el proceso empresarial especifica los complejos grupos de tareas de este modelo que se refieren a las principales actividades de las empresas



# Economía

- Es "...el sistema o la ciencia que concierne los ingresos y gastos públicos, o cualquier otra cuestión financiera"
- "...las fuentes financieras (por ejemplo, los ingresos) de una nación, una organización, un individuo..."
- La economía trata del "dinero"
  - e-Business es un término más amplio que e-Economy, que es un subgrupo de e-Business
  - Organizaciones económicas como Bancos, Corredores de Bolsa, Bolsas, etc., participan habitualmente en actividades relacionadas con la economía como pagos, transferencias de dinero, etc., y con otras organizaciones como Empresas, Mecanismos Estatales Gubernamentales y consumidores



# Gobierno

- Gobernanza, según el diccionario Webster, es "...un sistema establecido de administración política por el que se gobierna una nación, región, etc."
- Gobernar, significa "...ejercer el poder de una nación, una región,...."
  - Define el concepto de gobierno, respecto a todo tipo de entidades de gestión pública, a través de tres niveles de actuación: nacional, regional o estatal/local
  - Gobernar significa hacer frente a todo tipo de actividades; muchas de estas actividades pueden ser exactamente iguales a las que se desarrollan en las empresas privadas



## e-Business (Negocio electrónico)

- El cambio tecnológico ha impulsado todos los sectores, desde la distribución minorista a la banca, pasando por la industria manufacturera, la edición y la educación
- La presión de las nuevas tecnologías (ordenador, redes, televisión, teléfono) combinada con la creciente demanda de los clientes (flexibilidad, comodidad, personalización, servicio, etc.) y la hipercompetencia (mercado global, ciclos de producción estrechos, riesgo creciente, cambios rápidos) obliga a empresas privadas y organismos públicos a redefinir sus estrategias, servicios, productos y procesos
- El negocio electrónico es un conjunto específico de tecnologías que repercute en este tipo de industrias



## Definiciones académicas (1)

- La distribución de información comercial mantiene relaciones comerciales y realiza transacciones comerciales con el uso de medios de redes de telecomunicaciones
- Incluye, no sólo la compra y venta de bienes, sino también los diversos procesos dentro de las organizaciones individuales que apoyan este propósito
- El uso de la palabra "empresa" puede causar confusión en un primer momento, pero la definición está delimitada. Además de la compra y venta de bienes en línea, también incluye el uso de redes y tecnologías de la comunicación para realizar actividades a gran escala en la cadena de valor añadido, dentro y fuera de la organización



## Definiciones académicas (2)

- " Bastante complejo, lo que permite explicar, según la interpretación de 'cadena de valor' y 'organización'": es una metodología empresarial moderna que dirige las necesidades de las organizaciones, los comerciantes y los consumidores. Reduce los costes al tiempo que mejora la calidad de los bienes y servicios y aumenta la velocidad de prestación de servicios
- El término también se refiere al uso de redes informáticas para buscar y recuperar información con apoyo científico y decisiones compartidas



## Definiciones académicas (3)

- Demasiado complicado y amplio por el cálculo de detalles nuevos e innecesarios como "el proceso de decisión"
- "...el desarrollo estratégico del ordenador junto con las herramientas empresariales y las tecnologías de la información para cumplir los objetivos empresariales"
- "Cualquier tipo de transacción comercial a través de la cual las partes interactúan electrónicamente en lugar de a través de intercambios físicos o conexiones físicas directas"
- La primera definición corresponde al negocio electrónico y en la segunda es necesario definir específicamente qué es una transacción comercial



## Definiciones industriales (1)

- "Procedimientos automatizados de tratamiento", previstos para el tratamiento informático y la automatización del intercambio de información a través de redes
- La mera referencia al comercio deja abierto todo lo demás
- "Término general para el comportamiento de la empresa con ayuda de las telecomunicaciones" (Esta podría ser una definición adecuada de negocio electrónico)

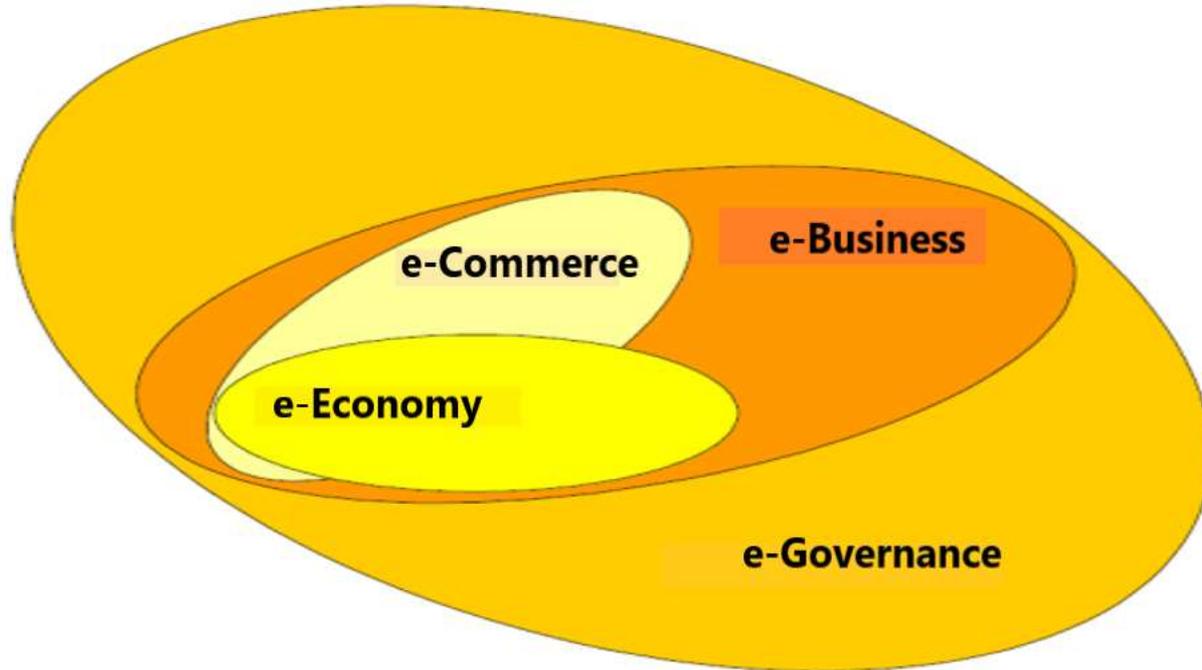


## Definiciones industriales (2)

- "Todo el proceso de comercialización y venta, así como otras actividades comerciales diversas que intervienen en la red"
- Todas las actividades realizadas en línea para atraer al cliente hacia los productos antes de que se produzca la venta, así como, la actuación y la atención al cliente después de la venta
- "Modelos comerciales para clientes potenciales, otras actuaciones y gestión"
- Transacciones comerciales que se producen en redes abiertas



## e-Conexiones



# Definiciones propuestas

- e-Commerce (comercio electrónico) es la realización de actividades de compraventa a través de Internet.
- e-Business (negocio electrónico) es la realización de todo tipo de actividades que tienen lugar en entornos comerciales e industriales a través de Internet
- e-Economy es la ejecución de todo tipo de operaciones financieras a través de Internet
- e-Government, es decir, el gobierno a través de Internet, representa todas las posibles actividades del Gobierno en cualquiera de los tres niveles formales de la administración (nacional, regional y local), así como en cualquiera de las tres divisiones formales del poder (administrativo, legislativo y de administración de justicia)



## Categorías del e-Commerce (1)

- Business – to – Business (B2B): “de empresa a empresa”
- Business – to – Consumer (B2C): “de empresa a consumidor”
- Consumer – to – Consumer (C2C): “de consumidor a consumidor”
- Business – to – Government (B2G): “de empresa a gobierno”



## Categorías del e-Commerce (2)

- **“De empresa a empresa” (B2B)**
  - Se utilizan medios electrónicos para realizar pedidos, recibir facturas y efectuar pagos entre organizaciones empresariales
  - Esta categoría de comercio electrónico está establecida desde hace muchos años, concretamente mediante el intercambio electrónico de datos (EDI) para redes privadas o de valor añadido
- **“De empresa a consumidor” (B2C)**
  - Esta categoría se ha ampliado a través de la red electrónica mundial
  - En Internet hay centros comerciales que ofrecen todo tipo de bienes de consumo, desde dulces y bebidas hasta ordenadores y coches



## Categorías del e-Commerce (2)

- **“De consumidor a consumidor” (C2C)**
  - Menor importancia
  
- **“De empresa a gobierno” (B2G)**
  - Abarca todas las formas de transacciones comerciales entre empresas y organismos públicos, como los contratos públicos publicados en Internet, a los que las empresas responden electrónicamente



# Tipos de e-Governance

- **“Gobierno a gobierno” (G2G)**
  - Esta categoría aún no está muy extendida, pero en un futuro próximo puede llegar a ser muy importante, como estructura de interacción e integración de varias entidades de la administración pública de un mismo gobierno o de un gobierno diferente
- **“Empresa a gobierno” (B2G)**
  - Igual que en la categoría correspondiente al comercio electrónico
- **“Ciudadanos a gobierno” (C2G)**
  - Los procesos de esta categoría afectan principalmente a los ciudadanos, que tienen acceso a información adecuada y pueden realizar transacciones sencillas, como pagar sus impuestos

