

Sistemas de Información para la Gestión

UNIDAD 4

Tema 2: E-COMMERCE

Unidad 4: RECURSOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN – Aplicaciones

Administración de Proyectos de TI. Selección de proyectos. Costo beneficio de los sistemas de información. Administración de riesgo de un proyecto.

Aplicaciones Empresariales. Evaluación de Sistemas Aplicativos: ERP y otros (e-commerce)

Unidad 4: RECURSOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN - Aplicaciones

Objetivos específicos:

- Identificar las características y tipos de e-commerce: mercados y productos digitales
-

Unidad 4: RECURSOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN - Aplicaciones

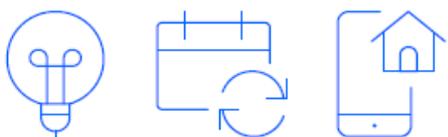
Bibliografía Básica:

- Sistemas de información gerencial / Laudon, Kenneth C. (2012)
Sistemas de información gerencial [texto impreso] / Laudon, Kenneth C.; Laudon, Jane P.. - 12a. ed.. - México : Pearson Educación, 2012. - ISBN 978-607-32-0949-6. Nota de contenido: Cap. 9. Obtención de la excelencia operacional e intimidad con el cliente: aplicaciones empresariales Cap. 10. Comercio electrónico: mercados digitales, productos digitales. Cap 14. Administración de proyectos – Cap 15. Managing Global Systems (Administración de sistemas globales)
-

Plan de clase

- **Introducción**
- **Comercio electrónico / Negocio electrónico**
- **Modelos de negocios**
- **Niveles de e-business**
- **Ventajas y amenazas**
- **Ecosistema digital y plaza digital**
- **Comercio Móvil**
- **Pagos electrónicos**
- **Conclusiones**

Comercio / Negocio Electrónico



2020 ha sido un año sin precedentes. Nuestras vidas han cambiado radicalmente y, en pocos meses, hemos innovado al mismo nivel que la última década. Y algo que ha quedado claro, es que cada vez dependemos más del mundo online.

Actividades que se están realizando más que hace 6 meses



Está haciendo más operaciones bancarias a través de internet mediante la web o app de mi banco
2019: 48%

↑ 58%



Ver películas y/o series on demand por internet

↑ 48%

2019: 40%



Pedir comida por internet

↑ 43%

2019: 27%



Comprar alimentos o bebidas por internet

↑ 34%

2019: 18%

Fuente: Estudio Anual de Comercio Electrónico 2020 de la Cámara Argentina de Comercio Electrónico

e-business & e-commerce

E-Commerce es el intercambio de servicios, productos y valores en forma remota y digital

E-Business utiliza la información electrónica para mejorar la performance, añadir valor y permitir nuevas relaciones entre clientes y empresas

E-Business abarca todo lo que se ha denominado como comercio electrónico - los canales externos por fuera de la estructura de la organización - y va más allá para incluir todos y cada uno de los aspectos de las estrategias y operaciones de la firma.

A diferencia del comercio electrónico, e-Business está más relacionado con negocios que con tecnología.

Comercio electrónico

Modelos de negocios por Internet

Modelos de negocios E-Commerce

	BUSSINESS	CONSUMER	ADMINISTRACION
BUSSINESS	B2B	B2C	B2A
CONSUMER	C2B	C2C	C2A

Modelo de Negocios

B2B

Optimiza cadena
de suministros

B2C

Optimiza experiencia
del consumidor

B2A

Optimiza cadena de suministros

C2B

Optimiza experiencia
del proveedor

C2C

Consumidores =
comunidad
de proveedores

C2A

Optimiza experiencia
del proveedor

Niveles de madurez de e-business



Cinco niveles de madurez reflejan como la organización se encuentra posicionada frente a diferentes parámetros de evaluación de su estrategia, y como responde a los progresos constantes en la utilización de E-business.

Nivel 1 – Presencia on Line



La organización provee información institucional en forma on-line y obtiene información básica de los clientes para generar algún tipo de actividad de marketing. A la vez, puede identificar proveedores a través de Web Sites particulares o responder a sus clientes a través de su Web

Nivel 2 – Negocios on Line



La organización utiliza canales on-line para generar valor (por ej.: aceptación de ordenes de compra en su Web Site), sin que estos procesos estén integrados con los sistemas centrales de la organización.

Nivel 3 – Negocios on Line integrados



La organización utiliza canales on-line para generar valor, realizando actividades de retención de clientes, edificando una imagen de marca consistente en relación con las actividades sobre otros canales de comercialización.

Nivel 4 – Negocios on Line Avanzados



La organización utiliza fuertemente los procesos de e-business para focalizar sus actividades sobre nuevos mercados, o implementa conceptos de marketing (ej: marketing one-to-one), generando una desmaterialización de los productos y servicios.

Nivel 5 – Full e-business



La organización utiliza procesos de e-business focalizados en sus sistemas centrales, integrando los mismos con sus socios de negocio y clientes. La distribución de productos es integralmente electrónica.

Motivos para iniciar un e-business

-  **Ampliación del Mercado**
 -  **Visibilidad**
 -  **Capacidad de Respuesta**
 -  **Nuevos Servicios**
 -  **Relaciones Comerciales**
 -  **Resolver conflicto entre canales**
-

Ventajas del e-business

-  **Acceso a un mayor campo de ventas**
-  **Relaciones mas estrechas**
-  **Muestras Gratis**
-  **Evita intermediarios**
-  **Salida al mercado más rápida**
-  **Fidelidad del Cliente**
-  **Reducción de costos**
-  **Prevención Coronavirus**

Amenazas del e-business

Técnicas

 Seguridad en transacción y medio de pago

 Estándares y protocolos incompatibles

Legales y jurídicas

 Validez legal de transacciones y contrato «sin papel»

 Protección derechos propiedad intelectual,
consumidores

Amenazas del e-business

Cultural

De Vendedores

-  Poco conocimiento sobre el nuevo canal
-  Aplicar soluciones viejas a problemas nuevos

De Compradores

-  Desconfianza en métodos de pago electrónico
 -  Escaso conocimiento búsqueda/comparación ofertas
 -  Escaso conocimiento de derecho legal ante fraude, engaños, etc.
-

El lado legal de la economía digital

-  **Propiedad intelectual**
 -  **Firma Digital**
 -  **Delitos Informáticos**
 -  **Derecho a la Privacidad**
 -  **Derecho Consumidores**
-

Categorías del e-business

Banca Electrónica y Digital : Uno de los negocios más exitosos de la red

E-commerce : La tienda de Internet – Amazon

Guías electrónicas : Que facilitan búsquedas

Aprendizaje en línea : Capacitación por Internet

Marketing electrónico : one-to-one en lugar del marketing masivo

Categorías del e-business

Administración de recursos : Programación de compras de recursos operacionales

Abastecimiento electrónico : Cadena de abastecimiento a menores costos

Transacciones bursátiles : en forma on-line y precios en tiempo reales para todos

Transacciones fiscales : pagos impuestos y otros tributos a la AFIP

E-business - Nuevo Paradigma

Convergen las redes, los mercados, los productos, las tecnologías y los procesos comerciales

Los monopolios regulados entran en **competencia**

Desaparecen las **fronteras geográficas** del mercado

Generalización del **formato digital** como audio (voz y música), videos, textos

La **nueva economía** con transacciones comerciales nuevas y algunas aún no conocidas

E-business - Nuevo Paradigma

Se pasa de una gestión vertical a una **horizontal**

La **investigación y el desarrollo** son el leivmotiv de la nueva economía

Empleo, se demandan expertos en nuevas tecnologías y visionarios. Las relaciones laborales son más lineales, de vos a vos

Costos: Se aplica las tres b: **bueno, bonito y barato**

La **producción** pasa a ser por pedido

La **logística y distribución** es una pieza clave en el desarrollo del cibercomercio

Big Tech - Nuevo Paradigma

- **Con el avance de internet y las nuevas tecnologías sobre la vida cotidiana, los análisis positivos sobre estas bondades han ido mutando.**
 - **Concentración alta de poder dominado por unas pocas Big Tech y su influencia sobre la cultura.**
 - **Ej.: Big tech: Facebook, Google, Amazon, Apple**
-

Ecosistema Digital y Plaza Digital

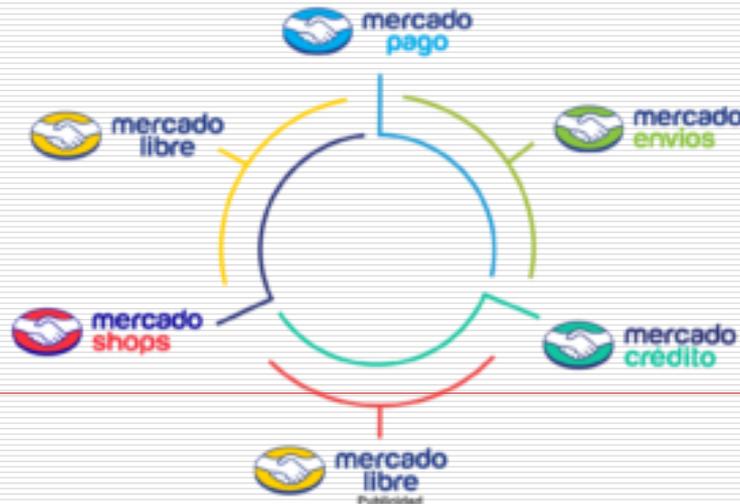
Ecosistema digital

“Es una red de servicios y productos interconectados entre sí que están creados para generar una gran satisfacción y experiencia al cliente”

Ecosistema Digital y Plaza Digital

Ejemplo Ecosistema digital:

Mercado Libre compuesto por distintas unidades de negocio que brindan soluciones de pagos, logística, financiación, publicidad y servicios de software que ayudan a brindar la mejor experiencia a los usuarios.



Ecosistema Digital y Plaza Digital

Plaza Digital

Conexión de los mundos físico y digital. Lo físico que somos los seres humanos, creamos lo digital y lo digital afecta lo físico.

Ecosistema Digital y Plaza Digital

Ejemplo Plaza Digital: Facebook la “plaza del pueblo digital”



Fases de acercamiento al e-business

**Identificar
la posibilidad
del negocio**

**Identificar el lugar
de la empresa en la
matriz de negocios
electrónicos**

**Seleccionar
una infraestructura
tecnológica**

**La tecnología
adecuada al negocio
definido**

**Solución
de negocios
electrónicos**

**Cambios
organizacionales en
función del negocio,
clientes, empleados,
proveedores...**

Como montar una empresa virtual

- ❑ **Contratar un proveedor de servicios – servicio técnico, de atención, de comunicaciones. Preveer ancho de banda**
 - ❑ **Contratar un dominio . Elegir nombre e inscribirlo**
 - ❑ **Construir app / sitio web (características)**
 - ❑ **Definir pasarela de pago (Paypal, tarjetas)**
 - ❑ **Cumplir con lo ofertado sin importar el destino**
-

Comercio Móvil

Comercio Móvil

Mobile Commerce o m-commerce – Mobile eBusiness – Wireless Commerce

Uso dispositivo móvil en el proceso de pago en un comercio, internet, etc.

Proceso de compra – venta de bienes y servicios mediante dispositivos inalámbricos como teléfono celular o PDA

Comercio Móvil

Permite al usuario acceder a Internet sin requerir un sitio para conectarse

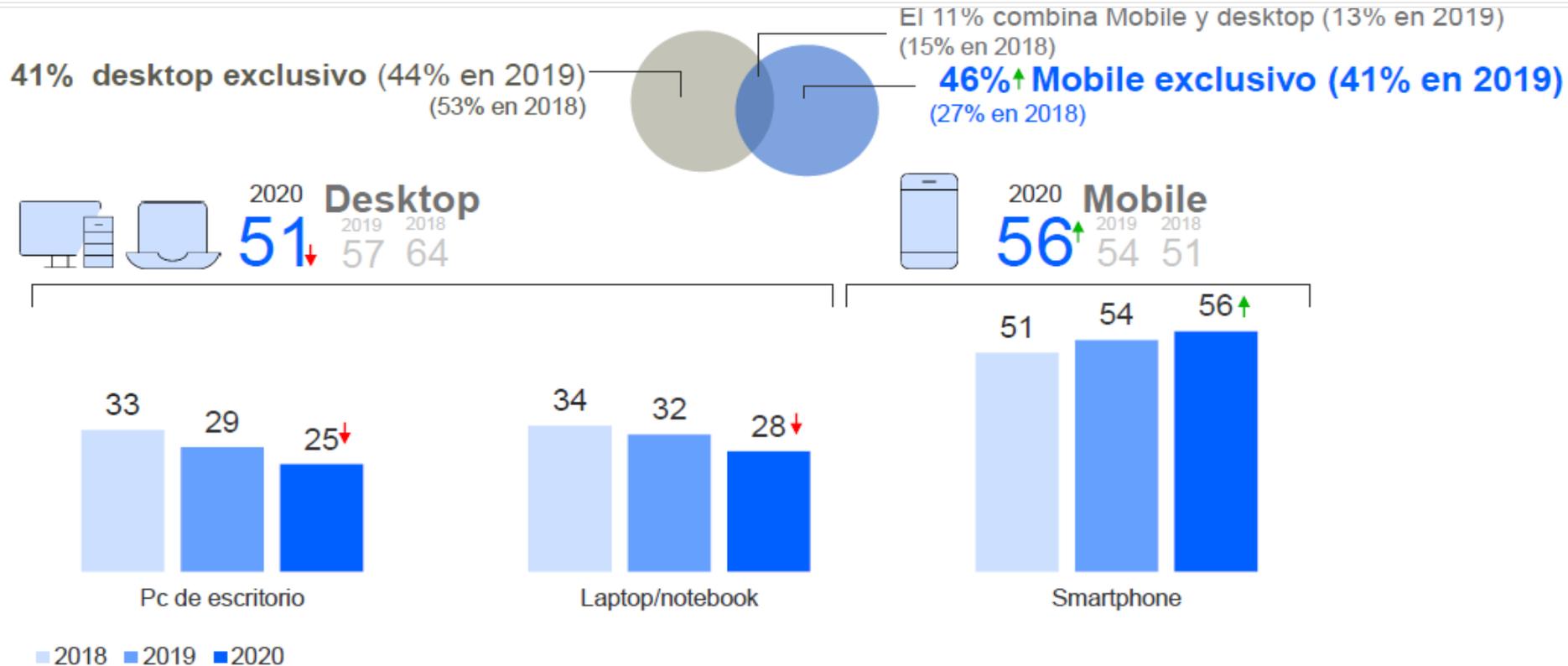
Tecnología emergente detrás del m-commerce:
protocolo de aplicaciones inalámbricas (WAP)

WAP: wireless application protocol

Comercio Móvil

Estudio 2020 CACE

Mobile se consolida como dispositivo de búsqueda, pese a que los consumidores estuvieron más tiempo en el hogar. ¿A través de qué dispositivos buscaron la última vez?



Pago Electrónico

- 📄 **Con Tarjeta de crédito – protocolo SET**
 - 📄 **Ordenes de Pago Electrónicas – echeck**
 - 📄 **Dinero electrónico – tarjetas con prepago:
Ecash-Millicent**
-

Pago Electrónico

PROBLEMA: transmitir datos de tarjeta de crédito y del comprador en forma segura para ganar confianza cliente:

- Autenticación comprador y comercio
- Confidencialidad comunicación

SISTEMAS varían según:

- Tipo de encriptación clave pública utilizada; de encriptación simétrica utilizada
- Algoritmo hashing
- Número partes involucradas en clave privada;
certificado

Pago Electrónico

PROTOSCOLOS PARA COMPRAS

SSL: 1 o 2 partes tiene calve privada

 TLS (transport layer security) es la versión del SSL del IETF

 Uso en crecimiento

SET (secure electronic transactions):

 Mastercard, Visa, todas las partes certificadas

 Uso en decrecimiento

3-D Secure:

 Autenticación en tiempo real

 Rápida expansion

Servicio Financiero en Internet

**Principales sistemas de pago electrónico
que permiten cobrar y pagar por Internet**

www.paypal.com

www.skrill.com

<https://argentina.payu.com/>

www.depagos.com.ar

Pago Electrónico - Bitcoin

“No está escrito en el firmamento que la moneda, tal como la conocemos, deba ser inmune a las metamorfosis que han sufrido tantas otras instituciones e industrias en la era de Internet”
BITCOIN



Creados
en 2009
por Satoshi
Nakamoto
(seudónimo)

Pago Electrónico - Bitcoin

¿QUÉ ES BITCOIN?

- **Criptomoneda**
 - **Nueva moneda digital**
 - **Protocolo Virtual**
 - **Cadena de firmas digitales**
-

Pago Electrónico - NFC



NFC

Near Field Communication

“Comunicación de Corto Alcance”

Pago Electrónico - NFC

Tecnología que permite a dispositivos compatibles transferir datos cuando están cerca.

Principales usos

- ✓ **Pagos a través del móvil, por ejemplo, un pago bancario**
- ✓ **Sistema de identificación**

Pago Electrónico - NFC

CARACTERÍSTICAS

- ✓ **Tasa de transferencia: hasta 424 kbit por segundo**
 - ✓ **Más lento que Bluetooth**
 - ✓ **Alcance máximo: 20 centímetros**
 - ✓ **Funciona a través de RFID, identificación por radiofrecuencia**
 - ✓ **No permite crear interconexiones entre grupos de dispositivos**
-

Pago Electrónico - QR



Código QR

Quick Response code

"código de respuesta rápida"

Pago Electrónico - QR

Módulo para almacenar información en una matriz de puntos o código de barras bidimensional.

Contiene hasta 4.200 caracteres alfanuméricos.

La matriz se lee en el dispositivo móvil mediante un lector específico QR y de forma inmediata lleva a una aplicación web, un correo electrónico o una red social.

Pago Electrónico - QR

Código QR

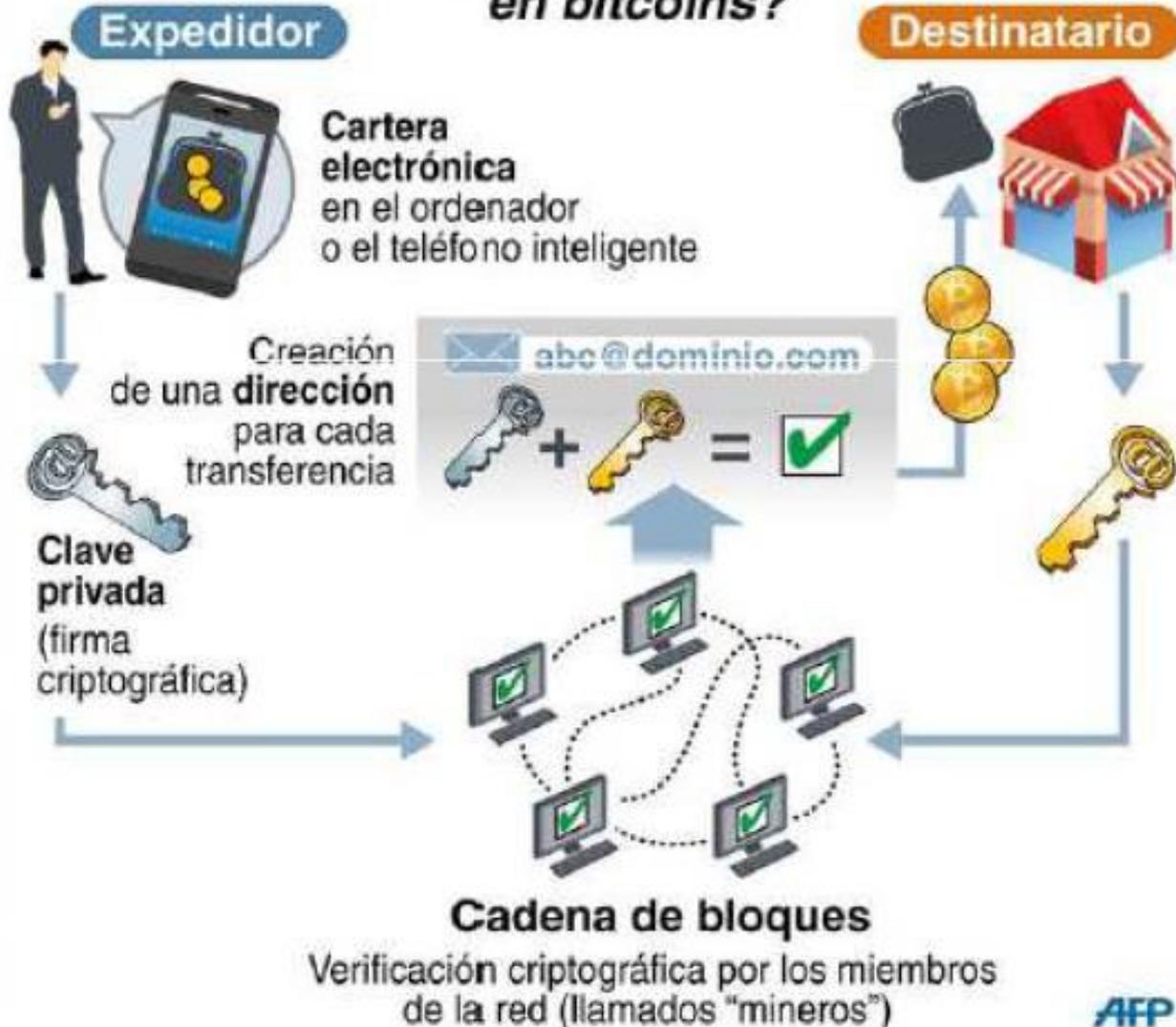
```
graph TD; QR[Código QR] <--> Cliente[Cliente]; QR <--> Comercio[Caja Comercio]; Cliente <--> Comercio;
```

Cliente

Caja
Comercio

Pago Electrónico - Bitcoin

¿Cómo se paga en bitcoins?



El lado humano de la economía digital

-  **En este mundo tecnológico, son las personas quienes hacen la diferencia**
 -  **La revolución en la Información proyecta la capacidad intelectual**
 -  **Nuevas motivaciones a los trabajadores del conocimiento**
 -  **Las personas deben administrar el cambio**
-

Conclusiones

Trueque
9.000 AC



TecnoAd

Moneda
S. VII AC



Cheque /
Tarjeta



Internet
S. XX



Moneda
Digital
S.XXI



Fin de la presentación

Muchas Gracias!!