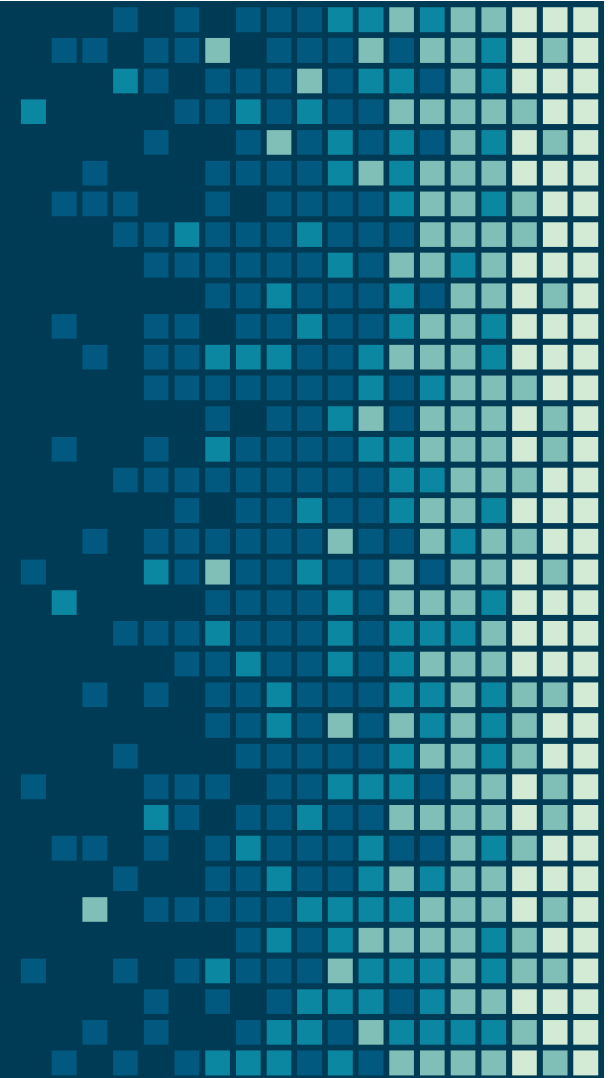


# Introducción a las Plataformas de E-commerce

Ing. Fernando Juca M., MBA



# ¿Qué es una Plataforma de E-commerce?

- Una plataforma de e-commerce es una solución tecnológica completa que facilita la creación, operación y administración de una tienda en línea.
- Proporciona todas las herramientas y funcionalidades necesarias para que una empresa pueda vender sus productos o servicios a través de un sitio web de comercio electrónico.



## Lista de funciones básicas esenciales:

- **Gestión de inventarios:** Permite administrar el catálogo de productos, controlar las existencias, realizar seguimiento de pedidos y gestionar el inventario de manera eficiente.
- **Integración de pasarelas de pago:** Facilita la conexión con diferentes métodos de pago, como tarjetas de crédito, PayPal, transferencias bancarias, etc., para que los clientes puedan realizar compras de manera segura.
- **Soporte al cliente:** Ofrece herramientas para brindar atención y soporte a los clientes, como sistemas de mensajería, chat en vivo, centro de ayuda y seguimiento de pedidos.
- **Carrito de compras:** Permite a los clientes agregar productos a un carrito virtual, revisar los artículos seleccionados y proceder al pago.
- **Diseño y personalización:** Brinda opciones para personalizar el diseño y la apariencia de la tienda en línea, adaptándola a la imagen corporativa y las necesidades específicas del negocio.



# Lista de funciones básicas esenciales:

- **Gestión de pedidos:** Facilita el procesamiento, seguimiento y fulfillment (preparación y envío) de pedidos de manera eficiente.
- **Informes y análisis:** Proporciona informes y análisis detallados sobre ventas, comportamiento de los clientes, rendimiento del sitio web y otras métricas clave.
- **Marketing y promociones:** Ofrece herramientas para crear campañas de marketing, promociones, cupones de descuento y programas de fidelización de clientes.
- **Optimización para motores de búsqueda (SEO):** Incluye características para mejorar el posicionamiento en los motores de búsqueda y aumentar la visibilidad en línea.
- **Escalabilidad y seguridad:** Permite el crecimiento y expansión del negocio, además de proporcionar medidas de seguridad para proteger los datos de los clientes y las transacciones.



# Tipos de Plataformas de E-commerce

- Existen tres tipos principales de plataformas de e-commerce:
  - SaaS (Software as a Service),
  - autoalojadas y
  - marketplaces.

Cada una de ellas ofrece diferentes características, niveles de control y costos asociados.



# Plataformas SaaS (Software as a Service):

Son soluciones de comercio electrónico hospedadas en la nube y proporcionadas por un proveedor externo. El proveedor se encarga del mantenimiento, actualizaciones y alojamiento de la plataforma.

- **Pros:** Fáciles de configurar y utilizar, no requieren instalación ni mantenimiento por parte del usuario, actualizaciones automáticas, escalabilidad rápida y costos predecibles (generalmente una suscripción mensual).
- **Contras:** Personalización y flexibilidad limitadas, dependencia del proveedor, costos recurrentes, posible bloqueo del proveedor.



# Plataformas Autoalojadas (On-Premise)

Son soluciones de comercio electrónico que se instalan y alojan en los servidores propios de la empresa. La empresa es responsable de la configuración, mantenimiento y actualizaciones.

- **Pros:** Control total sobre la plataforma, personalización ilimitada, no hay costos recurrentes, independencia del proveedor.
- **Contras:** Requieren inversión inicial alta en hardware y software, necesidad de personal técnico capacitado, mantenimiento y actualizaciones costosas, escalabilidad más compleja.



# Marketplaces

Son plataformas en línea que ofrecen un espacio centralizado para que múltiples vendedores puedan ofrecer sus productos a una amplia base de compradores.

- **Pros:** Acceso a una audiencia masiva de compradores, no se requiere crear una tienda propia, facilidad de configuración, costos bajos (comisiones por venta).
- **Contras:** Competencia intensa con otros vendedores, poca diferenciación de marca, reglas y comisiones establecidas por el marketplace, menor control sobre la experiencia de compra.





<https://www.youtube.com/watch?v=dmw16K46qW4>

## Actividad de Breakout - Elección de Plataforma Instrucciones

- Cada grupo recibirá un tipo de negocio asignado con sus necesidades y requerimientos específicos.
- La tarea de cada grupo será evaluar y elegir la plataforma de e-commerce más adecuada para el negocio asignado, considerando los pros y contras de cada tipo de plataforma (SaaS, autoalojada, marketplace).
- Tendrán 20 minutos para discutir y tomar una decisión fundamentada.
- Después, un representante de cada grupo presentará la decisión y los argumentos que respaldaron su elección.

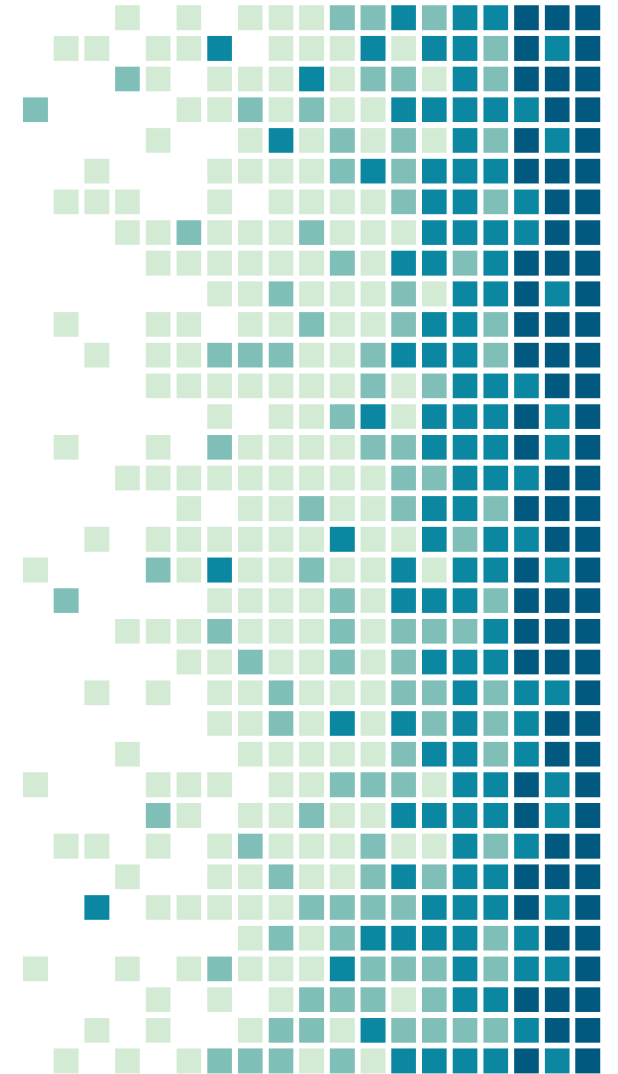


# Temas para los grupos

- Librería en línea:
  - Catálogo extenso de libros y publicaciones.
  - Capacidad de vender productos físicos y digitales (e-books).
  - Integración con sistemas de gestión de inventarios y distribución.
- Servicio de suscripción de cajas mensuales:
  - Procesamiento de suscripciones recurrentes.
  - Gestión de membresías y facturación automática.
  - Capacidad de envío de productos físicos a nivel nacional/internacional.
- Tienda de artículos de decoración para el hogar:
  - Catálogo de productos con imágenes y descripciones detalladas.
  - Necesidad de integración con proveedores y fabricantes.
  - Opciones de personalización de productos (colores, materiales, etc.).
- Plataforma de venta de cursos en línea:
  - Capacidad de vender productos digitales (cursos, seminarios web, certificaciones).
  - Sistema de gestión de contenido y acceso a estudiantes.
  - Herramientas de aprendizaje en línea (foros, evaluaciones, progreso).



# Parte 2: Características Clave y Funcionalidad



## Carritos de compra innovadores:

- Los carritos de compra son fundamentales para brindar una experiencia de compra fluida y conveniente a los clientes.
- Deben ser intuitivos, permitir la modificación de cantidades, calcular impuestos y gastos de envío, y ofrecer opciones de pago seguro.
- Características avanzadas como recordar el carrito, compras recurrentes y recomendaciones de productos relacionados pueden mejorar significativamente la conversión.



## Sistemas de gestión de inventario eficientes:

- Una gestión precisa del inventario es crucial para evitar agotados, sobre stock y problemas logísticos.
- Los sistemas de inventario deben sincronizarse con la tienda en línea, rastrear existencias en tiempo real y facilitar la planificación de reabastecimiento.
- También deben integrarse con proveedores y centros de distribución para optimizar la cadena de suministro.



# Pasarelas de pago seguras:

- La seguridad de las transacciones es fundamental para generar confianza en los clientes y proteger los datos sensibles.
- Las plataformas de e-commerce deben ofrecer pasarelas de pago integradas y cumplir con los estándares de seguridad más estrictos (PCI-DSS, SSL, etc.).
- Además, deben permitir múltiples métodos de pago (tarjetas de crédito, PayPal, transferencias, etc.) para satisfacer las preferencias de los clientes.



## SEO (Search Engine Optimization) friendly

- El SEO es crucial para que una tienda en línea sea visible en los motores de búsqueda y atraiga tráfico orgánico.
- Las plataformas de e-commerce deben ofrecer herramientas para optimizar las páginas de productos, URLs amigables, títulos y descripciones atractivas, y gestión de contenido SEO-friendly.
- También deben permitir la integración con herramientas de análisis web y marketing digital para monitorear y mejorar el posicionamiento en buscadores.





# Capacidades móviles y responsive design:

- Con el aumento del uso de dispositivos móviles, es esencial que las tiendas en línea sean totalmente responsivas y ofrezcan una experiencia óptima en cualquier dispositivo.
- Las plataformas de e-commerce deben proporcionar diseños adaptables, versiones móviles optimizadas y funcionalidades específicas para dispositivos móviles, como compras con un clic y pagos móviles.

