



Innovación con propósito de vida.

# Innovación en los sistemas de Información

**Tema 13**

**Negocios electrónicos y comercio electrónico**

# Introducción

- Con el uso del Internet, las organizaciones tienen la posibilidad de ofrecer nuevos productos y servicios de acuerdo a las expectativas de los clientes actuales utilizando sus sitios Web.
- Según (Kalakota,2004), las personas que utilizan los sitios de comercio electrónico de las empresas buscan nuevos valores:
  - Valor del individuo
  - Valor del dinero
  - Valor del tiempo
  - Valor de la comodidad

# Redes B2b y B2c

- Según Cohen & Asin (2014), un modelo de comercio electrónico es un enfoque para realizar transacciones entre el negocio y sus clientes, por lo que las relaciones de negocios son:
  - Business-to-business (B2B)
  - Business-to-consumer (B2C)
  - Consumer-to-Business (C2B)
  - Consumer-to-consumer (C2C)

# Negocio electrónico

- Negocio electrónico (e-Business) es un término que describe a los negocios que realizan sus operaciones basándose en tecnologías de información.
- Para lograr la integración de sus sistemas de información y de sus datos, se requiere una plataforma de software de aplicaciones como:
  - Enterprise Resource Planning (ERP)
  - Customer Relationship Management (CRM)
  - Supply Chain Management (SCM)
  - Sales Chain Management (SaCM)
  - Business Intelligence (BI)

# Negocio electrónico

- Las aplicaciones integradas del negocio y el uso del Internet generan nuevos canales de venta, ahora se puede tener además del acceso físico y del acceso telefónico directo, acceso Web, respuesta de voz interactiva, y otras tecnologías emergentes.
- Debe tenerse en cuenta que los clientes esperan el mismo nivel de servicio en todos los canales y el enfoque, más que técnico es administrativo para lograr la mejor relación costo-beneficio en la integración de tecnologías.

# Comercio electrónico

- El comercio electrónico se refiere a la compra de bienes y servicios a través del Internet (Haag, Baltzan, & Phillips, 2008).
- Cuando se habla de comercio electrónico se hace referencia únicamente a la acción de vender o comprar (intercambios) por medio del Internet, solamente se trata de un nuevo canal de ventas.
- El negocio electrónico representa un concepto integral de las aplicaciones y datos del negocio que le permiten obtener la información para atender las expectativas de sus clientes, incluye además el servicio al cliente y las relaciones e intercambio de información con otras entidades, como proveedores y socios.

# Comercio electrónico

- En los negocios electrónicos y en el comercio electrónico, la innovación se obtiene al detectar las tendencias antes que los demás, al obtener información importante y al hacer uso de la tecnologías que crean valor, considerando específicamente:
  - Tecnologías orientadas a la relación con los clientes de la empresa y su ambiente.
  - Tecnologías que afectan la estructura interna.
  - Tecnologías para ofrecer a los clientes todo lo que necesiten de acuerdo a diferentes clasificaciones.

# Conclusión

- El uso del Internet y de las aplicaciones para realizar transacciones por Internet, el comercio electrónico, que es el canal de ventas de un negocio mediante un portal de Internet, ha generado que las empresas realicen una mayor cantidad de transacciones de venta para sus clientes y clientes potenciales que se encuentran aún fuera del área, ciudad o país en el que se encuentra el negocio.
- Esta posibilidad de ampliar las ventas también pone en riesgo al negocio debido a que si no tiene la capacidad de atender a sus clientes por medio de información confiable, lo único que hará es quedar mal con mas clientes y de una manera más rápida.

# Bibliografía

- Cohen, D., & Asin, E. (2014). Tecnologías de la Información (6ª ed.). México: McGraw Hill. Capítulo 6. El comercio electrónico y la redes sociales
- Haag, S., Baltzan, P., & Phillips, A. (2008). Business Driven Technology. New York: McGraw Hill. Segunda edición. Capítulo 14. E-Business.

# Créditos

**Desarrollo de contenido:**  
Lic. Dolores Lankenau

**Coordinación académica de área:**  
Universidad Tecmilenio

**Producción**  
Universidad TecVirtual



Innovación con propósito de vida.