

- **Internet, un nuevo medio de comunicación interactivo.**
 - ¿Qué es Internet?. Un conjunto heterogéneo de redes de ordenadores, que en la mayoría de los casos , solo tienen en común la interconexión que entre ellos proporciona Internet.
 - Y ¿Qué puede aportar un nuevo medio de comunicación?. En la pregunta está la respuesta.

Evolución de Internet

- Dimensiones.-
 - 1982- 3.500 Usuarios, Año 2.000 más de 500 millones.
 - En España más del 65% de las pymes disponen de conexión Internet.
 - Año 1999 de 34 millones que somos, 3.7 millones navegamos habitualmente, y 4.3 millones tenemos acceso.(13%)
 - ¿Desde donde Accedemos a Internet?
 - 50 % desde Casa
 - 40% Trabajo
 - Resto Accesos universitarios,



Evolución de Internet

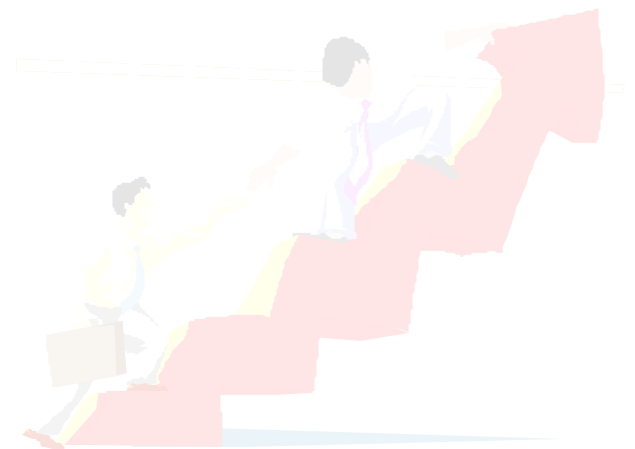
- Dimensiones.-

- Edad / Sexo

- 62 % Hombre 38% Mujer
 - Entre 25-35 años supone el 34%
 - Entre 14-24 años suponen el 32%
 - Entre 35-44 Años suponen el 20%

- Clase Social

- Clases Medias 42%
 - Media alta 25%
 - Media baja 15%
 - Alta 7,5%
 - Baja 10,5%



Evolución de Internet

–Costes

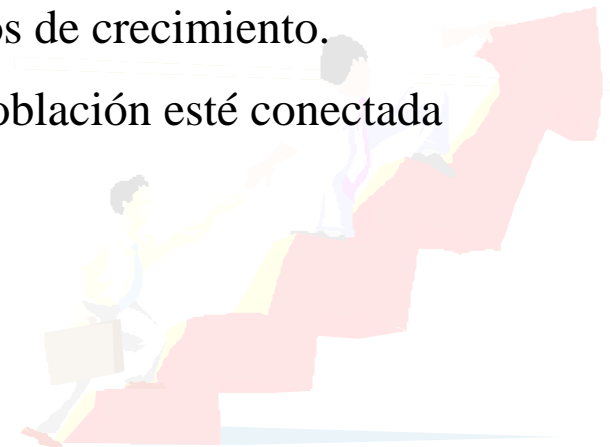
- 52% Se pagan su navegación
- 40% A costa de la empresa

–Usos y Costumbres de los usuarios

- 90% Navega
- 80 % Correo
- 35% Transferencia de ficheros

–EUROPA

- Seguimos detrás de USA, incluso en ritmos de crecimiento.
- Se espera para el 2003 que el 50% de la población esté conectada
 - (Italia 15%, Islandia 85%)



USA. Numero 1

Absorbe casi el 80% del comercio electrónico mundial.

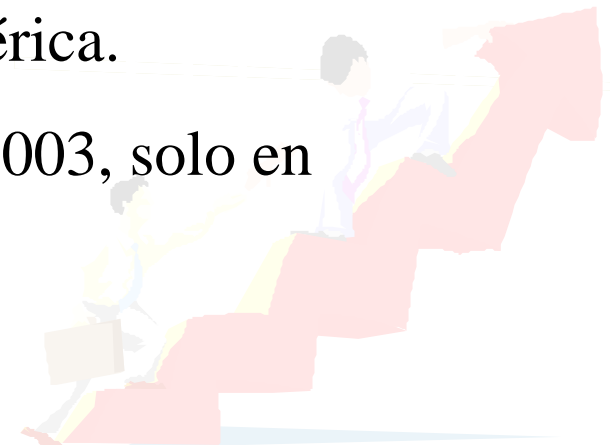
Son líderes en tecnología Internet, y siempre un punto de mira.

Latinoamérica. Un Mercado jugoso.

Supone un mercado potencialmente inmenso y en español.

14.5 en U.S.A, 7 millones en Latinoamérica.

Se esperan mas de 30 millones para el 2003, solo en Latinoamérica.



Organizaciones relacionadas con Internet.-

- Interdomain Registro de Dominios COM, NET, ORG www.interdomain.es
- Nic Registro de Dominios ES. www.nic.es
- Fecemd Federación Comercio Electrónico. www.fecemd.org
- Aimc (Asoc., Investigación de Medios de Comunicación). www.aimc.es
- Aui (Asociación Usuarios Internet). www.aui.es
- ACE (Asociación Certificación electrónica). www.ace.es

Servicios Generales en Internet

¿Qué hacer en Internet?

- **Ver información documentos, empresas, productos, servicios, “NAVEGAR”.**
- **Enviar correo, textos, informes a otros usuarios.**
- **Abonarse a centros de noticias, de interés común, ...**
- **Trasvase de información, ficheros de forma rápida y sencilla.**
- **Comunicación escrita en tiempo real**
- **Comunicación de sonido e imagen con cualquier parte del mundo.**
- **Hablar telefónicamente**
- **Entrar a otros ordenadores, teclear sobre otro ordenador distante.**

Servicios Generales en Internet

- World Wide Web WWW, las famosas páginas Web, navegación a la carta.
- Correo Electrónico. Mensajes a cualquier parte del mundo al instante.
- News, acceso a información a la medida
- FTP, File Transfer Protocol. Envío de ficheros
- Video Conferencia,
- Telefonía
- Telnet, acceso a otro ordenador distante.
- Telefonía Móvil, WAP, UMTS

Conceptos Nuevos

- FTP,s File Transfer Protocol
- Subirse / Bajarse información
- URL,s Localizador Uniforme de recursos
- HTTP Hipertext Markup Language
- ...

El entorno Internet genera en la empresa una necesidad de nuevos términos, un nuevo lenguaje, sin embargo no resulta tan complejo como pueda parecer desde fuera.

No podemos ser expertos en todo, dejemos en manos de profesionales la parte técnica.

La Página WEB

- ¿Qué es un WebSite?. Es la representación de nuestra empresa en el entorno Internet.
- ¿Qué lenguaje utilizar para su desarrollo?
 - HTML
 - XML
 - WML
 - Java
 - Visual Basic
 - Perl, C ++



Funciones en Internet

- Medio de Comunicación.
- Medio de Interacción
- Medio de Transacción

Internet como Medio de Comunicación

- Es sin duda uno de los más grandes adelantos en materia de comunicación masiva.
- Supone un cambio en la forma de vida y consumo de muchas personas
- Es el medio con mas posibilidades de uso y ventaja para los usuarios
- Internet cuenta con diversos factores que lo han convertido en el medio de comunicación masiva más abierto y diverso que existe en la actualidad.

La computadora personal con Internet se integrará, pues, a la vida diaria del próximo siglo.

Internet como medio interactivo.

“El consumidor adquiere un papel activo.”

- Se presenta como un enlace entre la empresa / usuario y el resto del mundo.
- Da una mayor cercanía al cliente.
- Da valor añadido, demos valor añadido
- Feedback, reciprocidad con nuestros clientes.
- Comunicación directa.
- Telefonía, videoconferencias, ...

Medio de Transacción

- ¿Nuevo Canal de Ventas?
- Intercambio de bienes, servicios, información digital
- Flexibilidad
 - Cambio de ofertas, pedidos, precios
 - Subastas on line

Iniciativas más conocidas

- Amazon, la gran librería Virtual
¿¿¿Librería???
- Hispavista, uno de los primeros portales hispanos
- Ole, Terra
- Tienda en Casa, Corte ingles
- Hobby Press, información y revistas sobre informática.

Portales, han pasado de ser buscadores de información a gestores de contenidos, innovando y fidelizando a su clientela

- Terra. Telefónica, la más ambiciosa. www.terra.es
- Ya, Jazztel, innovación, fomento de sociedades virtuales. www.ya.com
- Wanadoo, Uni2, aspiraciones europeas. www.wanadoo.es
- Navegalia, Internet según airtel. www.anvegalia.com
- Canal21, retevision, información local. www.canal21.com
- Alehop, Retevision, navegación inteligente. www.alehop.com

Más y más portales

- Yahoo
 - MSN
 - World Online
 - Guaya
 - Yupi
 - Lycos
 - Ozu
- Telepolis
- COMMM
- Hispavista
- Starmedia
- Desdeaquí
- Inicio
- Excite
- Tuciudad
- Lanetro
- Kaixo
- Paisvasco

Contenidos de un portal.

No hay límite a la información y servicios

- Agenda
- Tablón
anuncios
- Buscador
- Chat
- Foros
- Correo
- Bolsa
Empleo
- Finanzas
- Juegos
- Noticias
- Creación de Webs
- Personalización
del Portal
- Postales
- Tiendas
- Traductor
- El Tiempo
- Trafico
- Software
- Web Cam
- Guías
- Y más...

Comercio Electrónico

- *Transacciones comerciales transmitidas electrónicamente usando para ello las redes telemáticas (No solo Internet), utilizando el dinero electrónico como moneda de cambio (aunque no necesariamente).*
- Sin duda una nueva vía de comercialización, que todavía no ha despegado, pero que ofrece una importante oportunidad de negocios.

Problemas del comercio electrónico

- **Hábitos del Consumidor**, poco habituado a este tipo de compras.
- **Inadecuación de los productos /Servicios al nuevo canal**. No siempre se puede vender el mismo producto por Internet.
- **Falta de Cultura empresarial**. No apreciamos las posibilidades, estamos a la espera, a ver qué pasa.
- **Freno tecnológico**. Los Servicios no son todo lo rápidos y fiables que debieran
- **Logística**. Toma vital importancia en este entorno
- Falta de confianza. ¿Es seguro?. Si
- **Legislación** . Lagunas legales sin resolver
- **Seguridad**, Confidencialidad, autenticidad

Aportaciones de Internet. ¿qué aporta en la Empresa?

- **Obtención de las mejores ofertas**
- **Más contactos**
- **Estadísticas**
- **Informes y tendencias comerciales**
- **Nuevas oportunidades de negocios**
- **Estudios de mercado**
- **Información económica**
- **Banca electrónica**

Mk one to one.
Llegamos a nuestro cliente de forma única y directa.

Atención al cliente.
Más servicio, más calidad

Televenta

Promoción directa

Publicidad

Comunicación entre sucursales

...

Empresas de Servicios Internet

¿Que me ofrecen?.

- Alta nombre de dominio . **Nuestra marca en Internet**
- Cuenta FTP para el mantenimiento del dominio. **Actualización de la información**
 - Cuenta de acceso completo a internet vía RTC 56K • **Acceso Internet**
- Diseño gratuito de la web de nuestra empresa (máximo X páginas)
- Ejecución de páginas SSI. **Seguridad.**
 - Extensiones Microsoft FrontPage 2000. **Compatibilidad con programas de edición de páginas Web..**
 - Contadores de visitas. **Estadísticas**
 - Alta en XXX buscadores. **Promoción**
 - Estadísticas de visitas.
 -
- Buzones de correo Electrónico. **Gestión del Correo en la Empresa .**
- Espacio en disco. **Cantidad de la información a introducir**
- Cgi's preinstalados.
- Ejecución de páginas ASP's de Microsoft. **Compatibilidad**
- Ejecución de cgis propios escritos en Perl.
- Ejecución de páginas PHP.
-

Gestión de Clientes.

Elemento imprescindible para la Empresa.

Pero ¿Que información puedo / debo tener en relación con mis clientes?

- Información integral de nuestros clientes
 - Datos Básicos
 - Estudios, comparativas
- Relaciones con Clientes
 - Visita Virtual a nuestras instalaciones
 - Pedidos
 - Consultas
 - Sugerencias
- Relaciones estratégicas
 - Empresas Complementarias

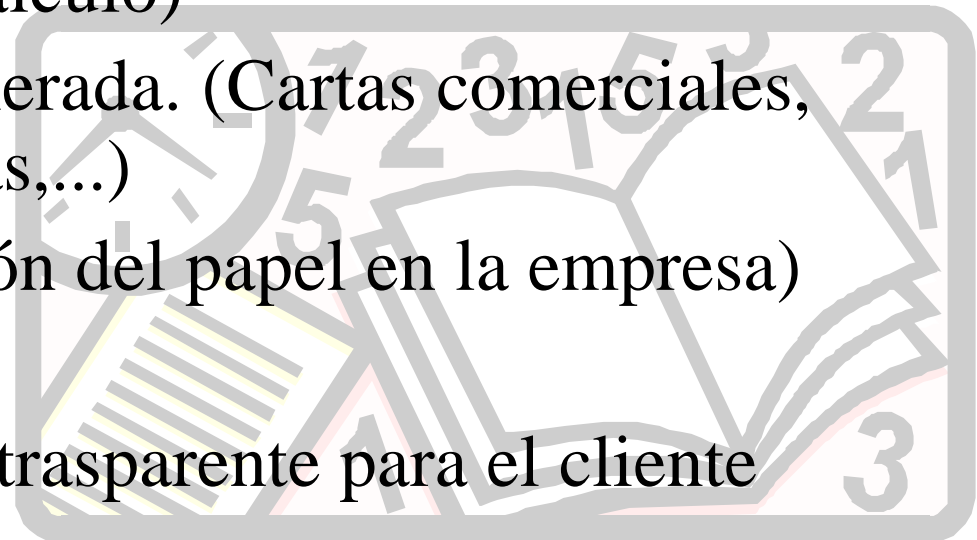
Gestión Financiera

- Banca Electrónica
 - Ha sido el primer paso para la introducción de muchas empresas en el entorno internet
 - Gestión de Pagos, transferencias, ...
- El boom de los mercados financieros.
 - La información financiera cada vez es más demandada por los internautas.
- El papel de la Banca. Vital para el desarrollo de Internet en la Empresa y en los Consumidores
 - Nuevos Servicios
 - Valor Añadido
 - Formas de Pago
 - Gestión de Cobros y Pagos

Edición electrónica en la Empresa.

Actualmente el 99% de las empresas utilizan medios informáticos, no obstante la información generada está dispersa y no se comunica dentro de la empresa. Adaptar la empresa al entorno y tecnología Internet permite compartir de forma sencilla y cómoda dicha información.

- Medios utilizados actualmente. (Procesador de Textos, Hojas de Calculo)
- Documentación generada. (Cartas comerciales, Presupuestos, ofertas,...)
- Ahorros (Eliminación del papel en la empresa)
- Intranet.
- Circuito Comercial transparente para el cliente
- Cliente Interno.



Definición de Objetivos

Saber porqué estar en Internet

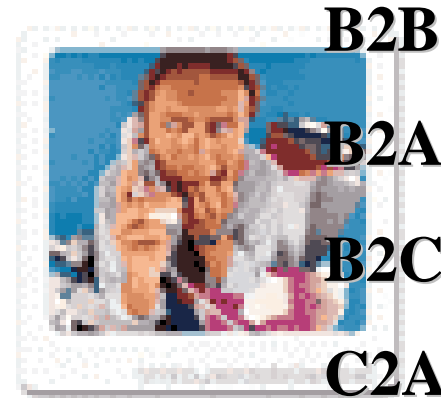
- Estar por que si, está de moda
- Imagen Corporativa, presentación de nuestra empresa.
- Información, quienes somos, qué hacemos.
- Comunicación interna (Intranet), desarrollo desde dentro hacia el exterior.
- Servicios al cliente, servicios de Valor Añadido
- Ventas, comercio electrónico

Empresa-Empresa

Empresa-Administración

Empresa-Consumidor

Consumidor-Administración



Publicidad en la Red.

Cómo darnos a conocer

- Registro en buscadores, imprescindible para quien no nos conocer
- Enlaces. Buscar alianzas con empresas Complementarias
- Banners. El anuncio tipo en Internet.
- Intercambios
- Difusión

Intranet.

Internet dentro de la Empresa. *Supone un cambio del uso y aplicación de la información dentro de la empresa. Su aplicación y desarrollo son una excelente base para posicionarse en Internet*

- Aprovechar la información que tenemos
- Adaptarse al cambio
- Generar mecanismos de información internos
- Dar el Salto a la red

Servicios de Valor Añadido

- **Con el permiso del cliente.** Resulta básico cuidar la privacidad de nuestros clientes, sólo enviamos la información que demanden.
- **E-Mail Marketing.** La Gestión del correo y el marketing directo cobran de nuevo vital importancia en la Empresa
- **CRM. Customer RelationShip Management**
 - Disparos precisos
 - Correo personalizado
 - La utilidad del Cliente
 - Uso de la información disponible

Seguimiento Comercial.

Determinar la información que debemos conocer, dar y compartir

- Puntos de contacto
- Informes, datos, estadísticas
- Pedidos, presupuestos, facturas, devoluciones
- Situación Actual
- Contabilidad
- Formas de Pago
- Stocks
- Visitas
- Premios, cupones, rappels,...

Tenemos un Sitio Web, ahora empieza su promoción. Venda su Empresa desde la Red.



- Tenemos una página con información, atractiva, sugerente, ...es el momento de empezar a trabajar.
- Promoción on-line de programación. (Meta-Tags, palabras Clave, ...)
- Promoción on-line visual. (Diseño, Diseño, Diseño,...)
- Promoción on-line externa (Formularios, interacción)
- Promoción off-line (Alta en Buscadores, Portales, ...)
- Promoción participativa y de intercambio (Banners, links, enlaces, ...)
- Promoción de Valor añadido (Servicios Gratuitos, Premios, ...)
- Promoción tradicional (Prensa, anuncios, ...)

Los Dominios

Dirección única para su sitio web

www.Miempresa.com



- Importancia de tener un dominio propio, es nuestra ® marca registrada ®
- Exclusividad
- Fiabilidad (www.miempresa/todogratis.com)
- Independencia
- Lista de Nombres, realice un estudio de posibles nombres de dominio
- Estudio de nuestra marca, ¿está libre?
- www.interdomain.org www.nic.es

Nettiquette. Etiqueta de Red

Cuidemos las formas



- Respeto, cortesía, consideración y tolerancia son algunas de las reglas que debemos observar todas la comunicarnos a través de la red.
- Tener en cuenta que trabajamos con seres humanos
- Brevedad
- Envío de ficheros en los correos
- El Asunto, importante cuidarlo en el correo, de el depende que se lea posteriormente el mensaje
- Datos de terceros, gestionar correctamente está información
- Mayúsculas, PUEDE PARACER QUE ESTEMOS GRITANDO
- Uso de listas de correo, interesante cuando la lista está contrastada y es fiable
- Alabanzas y criticas. Estar abiertos a todo
- Y sobre todo Celeridad, Velocidad,

- **Modelo de Negocio. Generación de Negocios**
 - Internet supone una nueva definición del valor, y está generando organizaciones centradas en el cliente y en una nueva tecnología.
 - Cambio en la definición del Valor. Debemos dar algo más
 - Ejemplo :Librería On-line versus Librería Tradicional
 - Amplio catalogo y precio (Modelo Clásico)
 - Análisis, entrevistas, interacción continua
 - Valores en la percepción del valor. El cliente internauta tiene otra escala de valores.
 - Velocidad
 - Información continua
 - Personalización
 - Precio
 - Organización centrada en el Cliente.
 - Inversión en la cadena de valor tradicional.

• Sistemas CRM

Servicio

Operatividad

Innovación



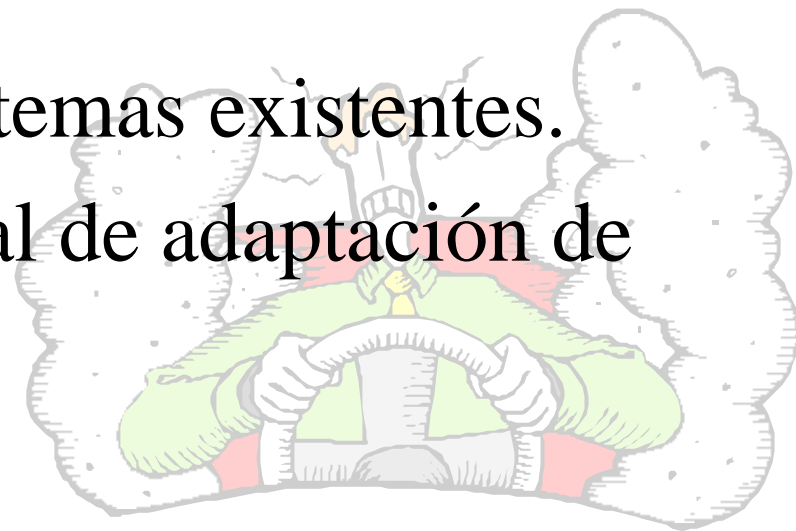
UN CASO

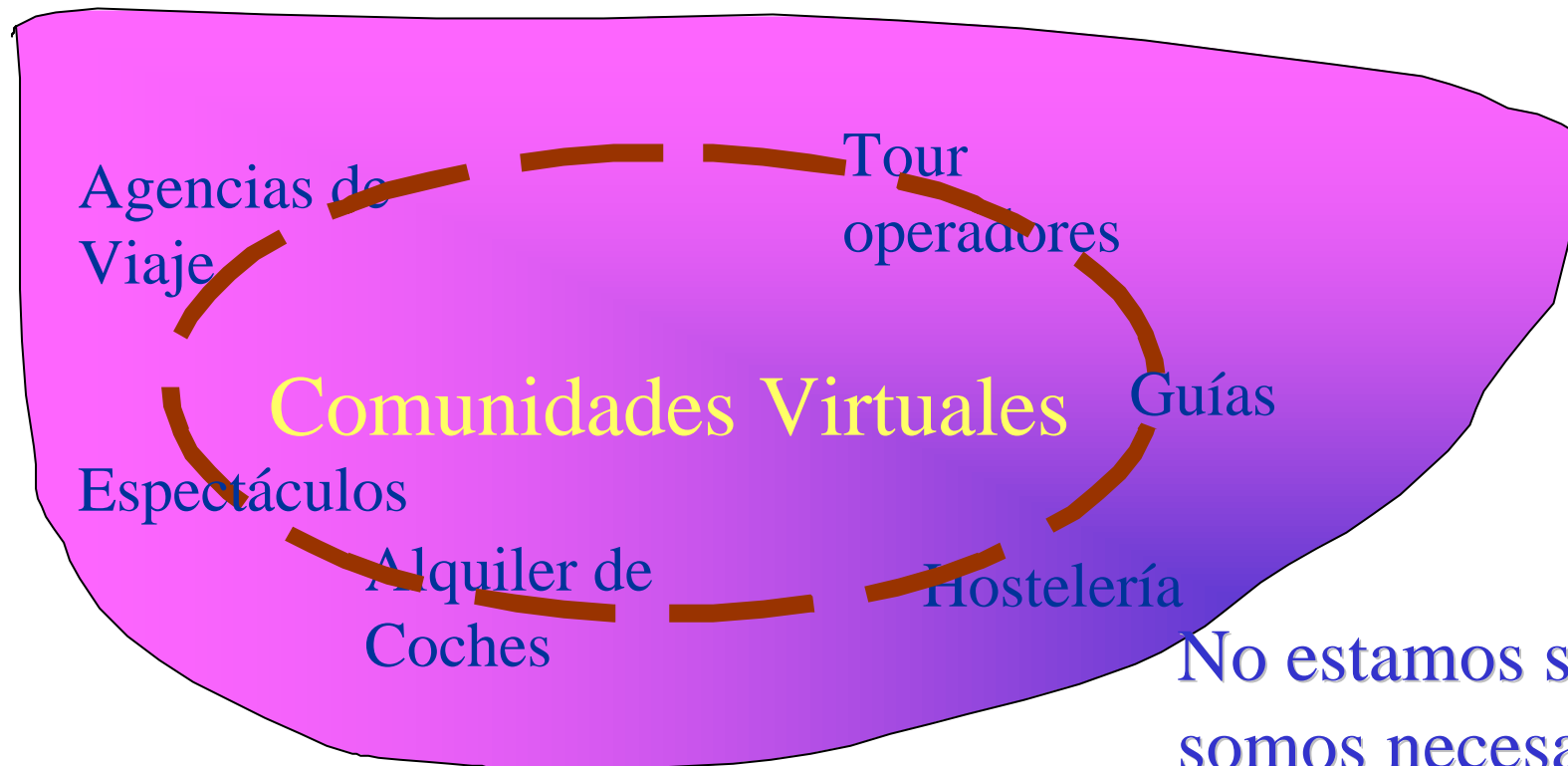
Dell. El Montaje de un ordenador personal se realiza en el momento en que el cliente ha hecho su pedido

- **Modelo Tecnológico.** El E-Business está basado en un modelo tecnológico.
 - **Necesario y Superfluo.** La tecnología avanza cada día y sus carencias actuales son solo puntuales
 - **Integrador.** Es un avance global dentro de todas y cada una de las áreas de la empresa, en caso contrario resultaría imposible.
 - **Sistemas de Información.**

Impedimentos al B2B

- Falta de estándares
- Integración de los sistemas existentes.
- Dificultada conceptual de adaptación de estructuras
- Personal adecuado.
- Inversiones necesarias.
- Concienciación.





No estamos solos,
somos necesarios para
otras empresas y
servicios, y a su vez
necesitamos de otras
empresas y servicios

- Business to Customer (B2C)
 - Gestione las relaciones con sus clientes a través de la Red.
 - Marcar las necesidades, búsqueda continua de información para satisfacer las necesidades de nuestra clientela
 - Ser útil para algunos. No se puede llegar a todos
 - Que el consumidor se lleve algo, información, datos, regalos, ...
 - Recordar quienes son nuestros clientes, no perdamos el norte, y queremos entrar a mercados nuevos dejando de lado a nuestro cliente habitual.
 - Ser virtual o ser ladrillo. Es decir hace falta una ubicación física para nuestro negocio.
 - El cliente puede / debe valerse por si mismo. El internauta quiere y necesita ser autosuficiente, moverse con facilidad, ser dueño de sus movimientos dentro de nuestra web.
 - Facilitar la interacción. Estar abiertos a la información de nuestros clientes, que participen de nuestra Web.
 - Crear comunidad
 - Preparados para el cambio. Siempre alerta a nuevas formas y modos
 - Escucha abierta

- Antes de vender, crear una relación
 - Un cliente visita unas siete veces un sitio web antes de realizar la compra.
 - Demos razones para volver
 - Ser atractivos
 - Preguntar
 - Formular
 - Informar

- Servicios Añadidos de Red
 - Elemento básico en la supervivencia del nuevo negocio.
 - Diferenciación
 - Personalización
 - Adecuación
 - Demos al cliente más de lo que espera

- **Atención al Cliente.**
 - Servicios de contacto
 - Garantías de nuestros servicios / productos
 - Dudas, resolvamos todo on line
 - Problemas
 - Consultas
 - Seguimiento
 - Call Center / Contact Center. Generar mecanismos más directos (Videoconferencia) de atención al cliente.

- Servicio PostVenta
 - Inmediatez
 - Facturación
 - Pedidos
 - Recambios
 - Historial
 - Repetición de Compras
 - Agilización de Trámites

- **Frequently Asked Questions FAQ-Preguntas Frecuentes.**

Conjunto de dudas, problemas, aclaraciones demandadas por nuestros clientes que debemos tener resueltas en la Web de nuestra empresa.

– Cuantas veces oímos decir:

- !Siempre nos hacen la misma pregunta;

– Solución : FAQ

- Rápida respuesta al cliente
- Fácil actualización
- En continuo contacto



Demostraciones

Empresas de Software.

El mejor regalo es una muestra de nuestras capacidades.

Visita a nuestras instalaciones

Hacemos su producto con una calidad verificable por nuestro propio cliente.

Documentaciones

Soporte Técnico básico

Ahorro de costes de Mantenimiento

Cursos a distancia

...

CAU Virtuales. Centro de Atención Usuarios

- Post Venta
- Garantías
- Información
- Facturación
- Pedidos
- Stocks
- FAQ
- Consultas
- ...

- **¿Qué es Comercio Electrónico?-. Cualquier transacción comercial en que las partes interactúan electrónicamente en lugar de por intercambio o contacto físico directo.**
- Transacciones comerciales transmitidas electrónicamente a través de redes telemáticas (No solo internet)

Que Implica...

Intercambio de Bienes

Marketing

Nuevo Canal de Comunicación

Investigación de mercados

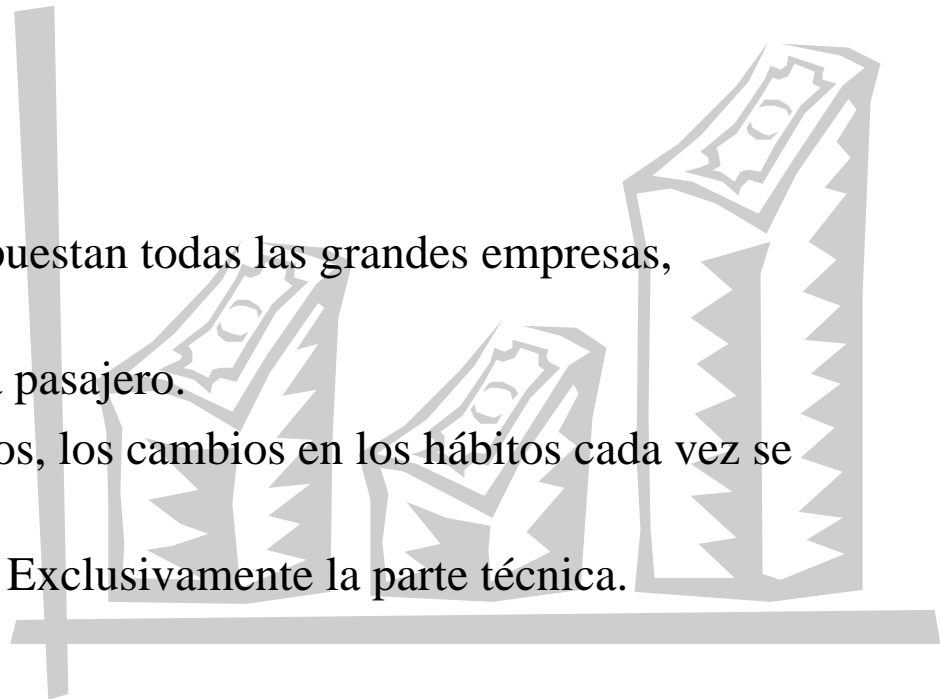
Nuevas aplicaciones digitales para los productos y servicios

Mercados Digitales

Empresa-Empresa, Empresa-consumidor, Empresa-Administración,
Consumidor-Administración



- Repercusiones directas de la aplicación del Comercio Electrónico.
 - Reducción de Personal de fuerza de ventas
 - Reducción de presupuestos publicitarios tradicionales
 - Nuevas estrategias de marketing directo
 - Mayor cercanía al cliente
 - Aumento de las Videoconferencias y servicios relacionados
 - Internacionalización y globalización de mercados
 - Añadir Valor a los productos
 - Comercio sin papeles
- **Objeciones**
 - ¿Es una Moda?. Por la que apuestan todas las grandes empresas, instituciones y gobiernos.
 - No es rápido. Es un problema pasajero.
 - Los cliente no están habituados, los cambios en los hábitos cada vez se hacen más rápidamente.
 - Depende de los informáticos. Exclusivamente la parte técnica.



- **Productos / Servicios A Comercializar**
 - Pioneros : Software, Hardware, libros, Música, MP3
 - Nuevo canal de marketing para artistas y distribuidores.
 - Microcomercio, bonos. Venta de servicios que por su bajo precio (1 pta, 5 pts) hasta ahora no era posible su gestión.
 - ¿qué se Vende Actualmente?. Casi de Todo.
 - ¿Realmente existe algún producto no comercializable por internet?
 - Productos de bits, productos físicos



Casos Interesantes

En el ultimo minuto. www.lastminute.com

Un lugar para cada cosa.

www.theholdigcompany.co.uk

Basura de Diseño. www.artomatic.co.uk

Almacén on line. www.publicstorage.com

Alquiler de obras de arte.

www.fineartlease.com

Paga a tus colegas. www.paypal.com

Con su permiso. www.consupermiso.com

Vaqueros Dolly. www.ic3d.com

Internet a la carta. www.net2one.com

Club de Compra.-www.clust.com

Taquilla virtual. www.allocine.fr

Delicattessen. www.esperya.com

Bodas en la Web. www.sposiweb.net

Paginas Amarillas móviles.

www.elenconline.it

Muy buenos dias. www.buongiorno.it

Marisco fresco en casa.

www.todomarisco.com



Algunos Datos para Pensar. Revista Ecomm Marzo 2.000

Principales puntos en la construcción de un site de comercio electrónico

- Facilidad de uso 64%
- Valor al cliente 47%
- Marca 35%
- Confianza 32%
- Velocidad 21%
- Buena Información 18%
- Estrategia de Negocio 18%
- Sistemas de integración 17%
- Rango de Productos 15%

Mejores Sites de Comercio Electrónico

- AMAZON 38%
- DELL 23%
- CISCO 16%
- BOL 11%
- LUTFHANSA 7%
- CDNOW 7%

Elementos de Diseño importantes.

- Navegación limpia
- Simplicidad
- Eficaz descarga
- Consistencia
- Personalización
- Interactividad
- Presentación Atractiva

Subastas on line

www.aucland.es

www.ibazar-es.com

www.subasta2.com

www.subastapol.com

www.subastados.com

www.gruposdecompra.com

www.elcorteingles.es

www.dondecomprar.com

Publico: Coleccionistas, buscadores de gangas.

Negocio: La comisión sobre la venta

Riesgo : protección a los compradores

Modelos de Subastas

Entre Consumidores

Entre Empresas

Empresas y consumidores

Motivaciones.-

Cambios de residencia, liquidación de existencias, atraer visitas ala página, necesidades financieras,

Motivación para el comprador.

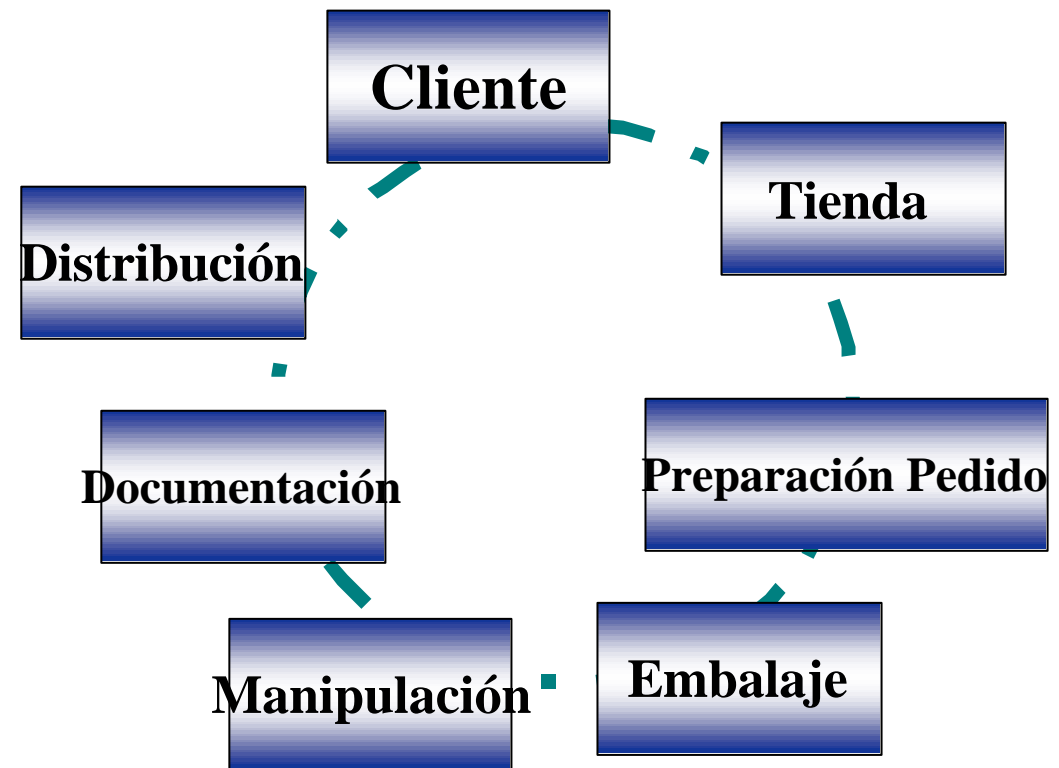
Búsqueda de objetos raros, curiosidades.

Productos

Coleccionables, antiguedades, segunda mano, hardware, viajes, automóviles

- **Logística.** Una serie de situaciones nuevas que se deben resolver de forma rápida y eficaz, dejando un sello de calidad en el servicio prestado.

- Almacén
- Manipulación
- Facturación
- Gestión de Cobros
- Expedición
- Atención al cliente
 - www.LOGISTA.com
 - www.SEUR.es
 - www.UPS.es
 - www.MRW.es



La Seguridad del Comercio Electrónico

- Seguridad jurídica /Seguridad Técnica
 - Confidencialidad, fiabilidad, integridad y autenticación de los datos.
 - Escaso uso de medio de pago nuevos. Es posible que aparezcan nuevas formas de pago.
 - Costes de introducción en la empresa y el cliente
 - Tratamiento de los derechos de propiedad, protección legal y técnica

- La Firma Electrónica.
 - Certificado Digital.
 - Es la certificación electrónica que vincula unos datos de verificación de firma a un signatario y confirma su identidad.
 - **Por que es importante firmar electrónicamente las transacciones.** Porque evidentemente es la única manera de autentificar a las partes y dar validez a cualquier tipo de contrato, transacción, ...

Medios de Pago

Cómo comprar inteligentemente

- ¿Internet es un canal seguro?. Si.
- Protocolo de Seguridad SSL (Secure Sockets Layer)
 - Sencillo y fácilmente manejable
 - No gestiona todo el proceso comercial
 - Verificar número tarjeta
 - Autorizar transacción
 - Fácilmente atacable sobre Comercios endeblés



Medios de Pago

Cómo comprar inteligentemente

- Protocolo de seguridad SET. Secure Electronic Transaction

– Desarrollado por Visa y Mastercard

- Autenticación
- Confidencialidad
- Integridad
- Gestión de Pago



Set en Diez Pasos

- Decisión de Compra
- Arranque del monedero electrónico en el navegador del comprador
- El cliente comprueba pedido y transmite la orden de pago
- Comercio envía la petición de pago al banco
- El Banco valida al cliente y al comercio
- El emisor autoriza el pago
- El adquirente envía al comercio un testigo de transferencias de fondos
- El comercio envía un recibo al monedero del cliente
- El comercio con el testigo de transferencia cobra la transacción
- El dinero se descuenta en la cuenta del cliente.

¿Que necesitamos para comprar seguro?

• SET

- Certificado Digital Set. Emitido por la entidad financiera de su tarjeta de crédito.
- Monedero Digital
 - Microsoft Wallet
 - www.setco.org/matrix.html

– SSL

- El navegador se encarga de todo.
- Asegurarnos que se habilita el protocolo SSL (Candados; https://)

Vender seguro en Internet, la seguridad de quien gestiona el comercio electrónico.

SI SE HACE A TRAVÉS DE PROTOCOLO SET

- Certificado digital para cada tarjeta de crédito
- Instalación de Terminal punto de Venta compatible set en su servidor (Se encargan los Bancos)

A TRAVÉS DE PROTOCOLO SSL

- Instalar SSL en el servidor (Se encarga el proveedor de Internet)

Y Además

Servidores Redundantes, 24 horas X 365 días

Política de Privacidad, gestionarla correctamente

Garantías, formas de envío

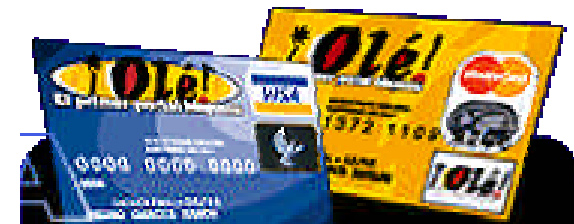
Distintas formas de pago

Micropagos.

Venta de productos, servicios generalmente digitales que por su mínimo precio resultaba imposible su inclusión en los medios de pagos electrónicos.

- Nuevas formas de facturación
- Una alternativa a los banners
- Pago a través del recibo telefónico
- ...

- Millicent
- Micropayments
- Tarjetas monedero
 - www.banesto.es
 - Tarjeta ole



Banca Electrónica.

¿qué servicios ofrece la banca a través de internet?

Prestamos al consumo

Hipotecas

Planes de Pensiones

Seguros

Fondos de Inversión

Consulta de Cartera

Solicitud de tarjetas

Consulta de saldo

Transferencias

Petición de divisas

Domiciliación de recibos

Ingresos de IRPF

Solicitud de Talonarios

Tienda Virtual

Básicamente los mismos servicios que en una sucursal, la diferencia puede estar en el tiempo de respuesta (Generalmente más rápido), a veces mejores opciones (Tipos más bajos, ...). Además de una **atención inmediata y personalizada.**

Aportaciones del Comercio Electrónico a la cadena de valor de la Empresa

- Comunicaciones
 - Distribución de productos y servicios
 - Acceso a nuevos mercados
 - Divulgación de la información
 - Nuevas formas de promoción
- Procesos de Negocio
 - Disminución de costes
 - Aumento de la eficacia
 - Mejora de la calidad
 - Automatización de trabajos
- Posicionamiento de la Empresa
 - Mayor competitividad
 - Mayor cuota de mercado
 - Mayor garantía de futuro

Internet en el Hogar

- Servicios Actuales de la TV a través de Internet.
 - Información
 - Interactividad
 - Gestión de Contenidos
 - Programación a la carta

La TV En un corto plazo puede suponer la implantación definitiva de internet como un elemento imprescindible en el hogar a través de la televisión (99.99% de los hogares disponen de TV, frente a 20% que disponen de Ordenador).

- Televisión por cable, el salto cualificado de Internet dentro del hogar. (Velocidad, Sencillez y cercanía)
- Telefonía móvil, servicio muy popular que está dando un nuevo empuje a los servicios digitales en internet.

Telefonia Movil e Internet

- Internet y la telefonía móvil han crecido exponencialmente
- El Modelo WAP (Wireless application protocol).- protocolo basado en tecnología Internet, creando el WML (Wireless markup language), y extensible a futuros desarrollos.
- Servicios
 - Voz, Correo, Fax
 - Postales electrónicas, Videotelefonía, pizarra electrónica, acceso Internet, intranet, FTP, Gestión bancaria, Ticketing, información de trafico, información turística, Servicios de localización.
 - UMTS, La banda ancha de las comunicaciones para móviles, ya está disponible y supondrá otro fuerte motivo de auge.
 - www.wapfacil.com, www.quewapo.com, ...

Sistemas PDA

- Ordenadores de bolsillo. Son los sustitutos de las agendas, pero con gran parte de la potencialidad de un ordenador. Utilizan el sistema operativo Windows CE, de sencillo manejo.
 - Agenda
 - Conexión internet
 - Tratamiento de Textos
 - Correo Electrónico
 - Conexión a red, envío de faxes,
 - ...