


# COMO INICIARSE EN LOS NEGOCIOS ELECTRONICOS

**Pilar Bautista Sánchez**  
**ADOC – PROMPERU**  
**Av. Jorge Basadre 610, San Isidro**  
**Telf: (511) 616-7400 – Anexo 1304**  
**[pbautista@promperu.gob.pe](mailto:pbautista@promperu.gob.pe)**  
**[www.promperu.gob.pe/adoc](http://www.promperu.gob.pe/adoc)**

**2 de abril de 2014**

**Lima, Perú**





**¿ Qué entendemos por  
Negocios Electrónicos?**

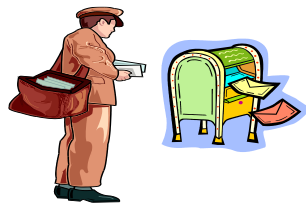
# Tendencias Actuales...



Procesos del negocio

Manual

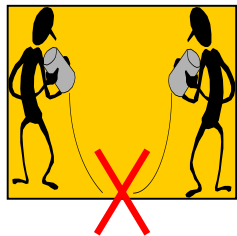
Automatizado



Correo

Físico

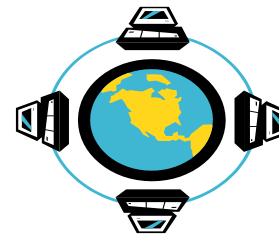
Electrónico



Canales de Comunicación

Insuficientes

Internet



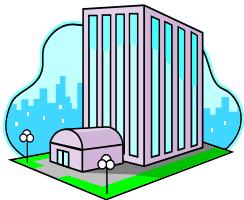
# Tendencias Actuales...



Gastos en Comunicación

Altos

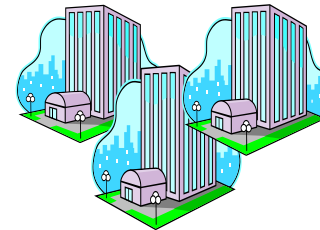
Bajos



Integración de las empresas

Baja

Alta



Producto

Para muchos clientes

Para cada cliente



*prom*  
perú

# Tendencias Actuales...



Comercio

Tradicional (Físico)

Electrónico



Capacitación

Presencial

Virtual



Unión de Tecnologías

Baja

Alta



# Nuevas Reglas del Negocio

No se puede operar de la misma manera que siempre

- Atención las 24 horas, por 7 días, por 365 días al año.



- Enfoque en el Cliente



- Expectativa de respuesta inmediata



# ¿Por qué es importante conocer a nuestros clientes?

**QUÉ**  
desean



**QUÉ**  
problemas han  
tenido



**QUÉ**  
han comprado



**CUÁN**  
importantes son  
para mi organización

**QUIÉNES**  
son

**CUÁN**  
vulnerables son a mi  
competencia

# Negocios Electrónicos (E- Business)

Transformación de los procesos internos y externos de la empresa mediante el uso de las TICs

El objetivo no es sólo establecer relaciones comerciales, sino también brindar un valor diferenciado tanto a la empresa como a sus clientes, proveedores, socios y colaboradores.

**Tecnología**

**Clientes**

**Procesos**

**Colaboradores**

**Socios de Negocio**



# Negocios Electrónicos (E- Business)

Características de los negocios electrónicos:

- Desaparecen fronteras físicas y horarios.
- Su implantación requiere cambios en la cultura organizacional.
- Tiene efectos sobre los indicadores de desempeño de los procesos de negocio (tiempo, costo, servicio).
- Puede ser aplicado por micro, pequeñas, medianas y grandes empresas.

# Clasificación de los Negocios Electrónicos

## ■ B2C (Business to Consumers)

Es la relación comercial establecida, por medio de las TIC, entre una empresa y un cliente final.



<http://www.rosatel.com/>

## ■ B2B (Business to Business)

Es la relación comercial establecida, por medio de las TIC, entre dos empresas o compañías.



<http://www.alibaba.com/>



# Aplicación de los Negocios Electrónicos

- **E-CRM:** Permite establecer relaciones con el cliente a través de sistemas que operan en Internet. El objetivo es incrementar la relación con el cliente, efectuando marketing one to one, automatizando la fuerza de ventas, brindando soporte adecuado al cliente, optimizando campañas de marketing, telemarketing, soporte y servicio; y lograr su fidelización.



# CRM en la Nube

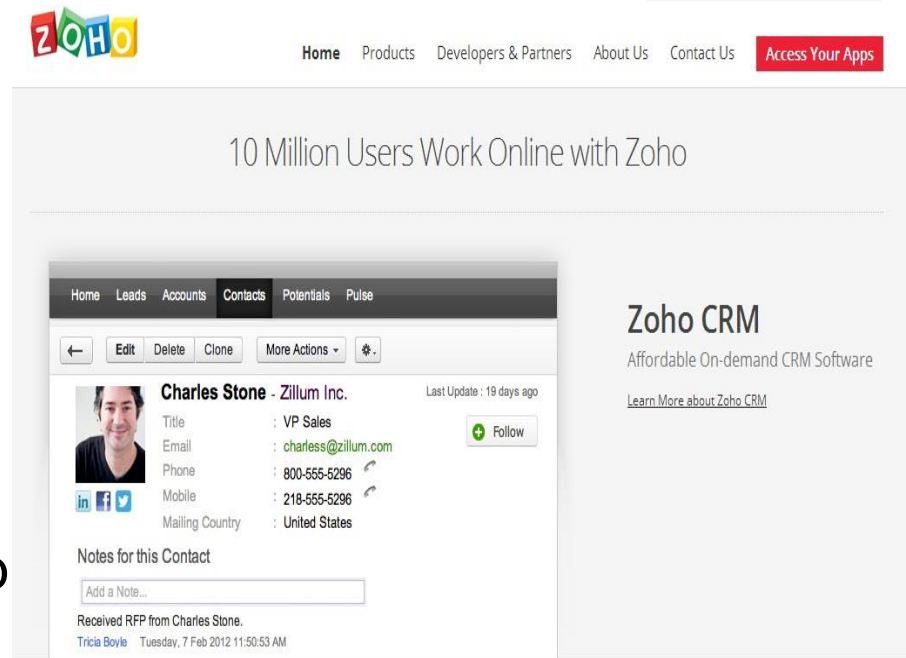
## ■ Zoho CRM

- ❑ Base de clientes
- ❑ Cuentas
- ❑ Oportunidades de ventas
- ❑ Informes
- ❑ Actividades de marketing
- ❑ Formulario de contacto web
- ❑ Proceso de ventas

Precio: Gratis hasta 3 usuarios

## Video

<http://www.youtube.com/watch?v=V-UIgPnJBK0>



The screenshot displays the Zoho CRM interface. At the top, the Zoho logo is on the left, and navigation links for Home, Products, Developers & Partners, About Us, and Contact Us are on the right. A red button labeled 'Access Your Apps' is also present. Below the navigation is a banner stating '10 Million Users Work Online with Zoho'. The main content area shows a contact profile for 'Charles Stone - Zillum Inc.' with fields for Title (VP Sales), Email (charless@zillum.com), Phone (800-555-5296), Mobile (218-555-5296), and Mailing Country (United States). There is a 'Follow' button and a 'Notes for this Contact' section with a text input field and a note: 'Received RFP from Charles Stone. Tricia Boyle Tuesday, 7 Feb 2012 11:50:53 AM'.

[www.zoho.com/crm](http://www.zoho.com/crm)



# Aplicación de los Negocios Electrónicos

- **E-Commerce:** Traslado y adaptación de los procesos de compra y venta de productos y servicios a Internet.
- **E-SCM (Supply Chain Management):** Permite la adecuada gestión de la cadena de suministros (intercambio de materiales, información y flujo financiero entre proveedor, fabricante, distribuidor, detallista y consumidor) haciendo uso de las tecnologías de Internet.

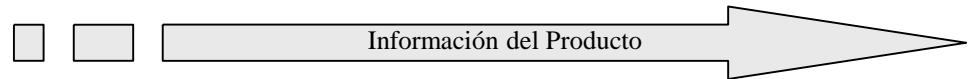
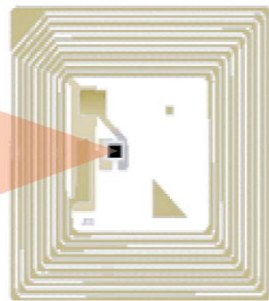
# EPC (Electronic Product Code)

Es un número único que identifica a un artículo específico en la cadena de suministro. Se almacena en una etiqueta de identificación por radio frecuencia (RFID), la cual una vez leída permite obtener datos como: lugar en donde se originó un artículo o la fecha de su producción .

The EPC Number dissected (96 bit version)

21.203D2A9.16E8B8.719BAE03C		
Header 8 bits	EPC Manager 28 bits (> 268 Million)	Object Class 24 bits (> 16 Million)
		Serial Number 36 bits (< 68 Billion)

Source: Auto-ID Center



Ondas de radio



Lector

Sistema de aplicación local

## Video

[https://www.youtube.com/watch?v=HNI-uEiv\\_hE](https://www.youtube.com/watch?v=HNI-uEiv_hE)



# Beneficios de la red EPC

- Menos existencias agotadas.
- Mejores ventas y promociones.
- Rapidez en la caja.
- Reducción de inventario.
- Reducción en mermas.
- Anti falsificaciones.
- Mejor utilización de los activos
- Recuperación de productos
- Reciclado más eficiente

# ¿Qué es la web 2.0?



- Segunda generación de Web basada en comunidades de usuarios
- Se pasa de una web informativa, creada por expertos a una **web social**, donde cualquiera puede participar fácilmente
- Aparecen aplicaciones Web muy potentes y sencillas de manejar enfocadas al usuario final



# Características de la Web 2.0

- **“El usuario es el centro”**  
Protagonista usuario que crea y comparte
- **Participación:**
  - Conocimiento compartido en base a la suma de esfuerzos individuales
  - Cuantos más usuarios comparten mayor utilidad del servicio
- **Usabilidad** (facilidad de utilización de las herramientas)
  - No es necesario grandes conocimientos técnicos para crear un espacio en Internet con contenidos que sean accedidos por otros usuarios

# Algunas herramientas Web 2.0

- Wiki's:
  - Wikipedia
- Vídeo:
  - YouTube
- Imágenes:
  - Flickr, Instagram
- Blogs:
  - WordPress, Blogger
- Micro blogging:
  - Twitter
- Colaboracion en línea:
  - Google Drive, Zoho,
- Redes sociales/profesionales :
  - Facebook, Linked In



# Facebook

## Miércoles del Exportador

The screenshot shows the Facebook interface for the page 'Miércoles del Exportador'. At the top, the browser address bar displays 'https://www.facebook.com/miercolesdelexportador'. The Facebook logo is on the left, and the login fields for 'Correo o teléfono' and 'Contraseña' are on the right, with an 'Entrar' button. A central banner features a background image of wooden crates labeled 'EXPORT' and 'FRAGILE'. Overlaid on this banner is a white box with the text 'Miércoles del Exportador está en Facebook.' and 'Para conectar con Miércoles del Exportador, regístrate hoy en Facebook.' Below this text are 'Regístrate' and 'Entrar' buttons. To the left of the banner is a profile picture for 'SERVICIOS AL EXPORTADOR' featuring a red 'e' logo. Below the profile picture, the page name 'Miércoles del Exportador' is displayed with a 5-star rating and '(18 calificaciones)'. A line of text indicates 'A 8046 personas les gusta esta página · 151 personas están hablando de esto · 77 personas han estado aquí'. Below this, there are four tabs: 'Información', 'Fotos', 'Me gusta' (highlighted with a red box), and 'Eventos'. The 'Me gusta' tab shows a thumbs-up icon and the number '8046'. To the right, there is a preview of a 'Concurso Sorteo Entradas a Perú' event.

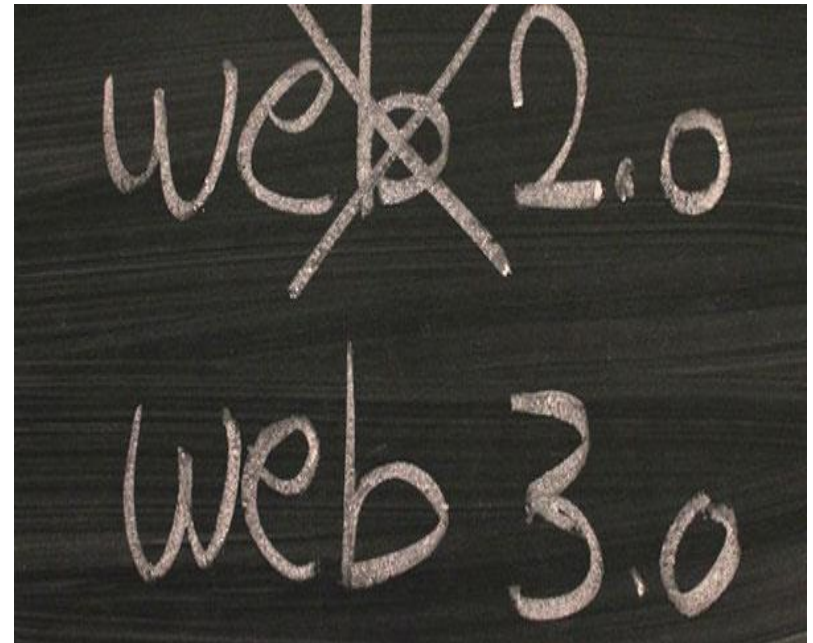
<https://www.facebook.com/miercolesdelexportador>



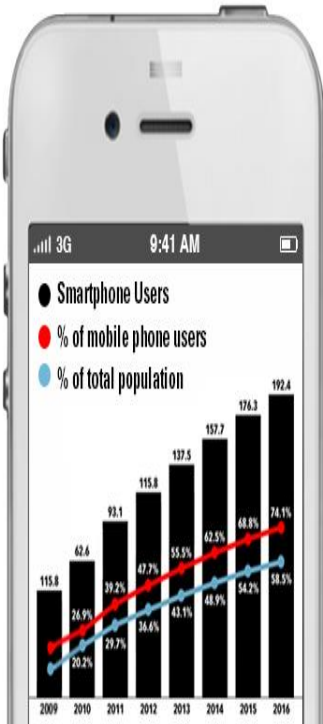
# ¿Existe la Web 3.0 ?

- Web 3.0 o web semántica

- Personalización
- Convertirá en obsoletos a los buscadores
- Aún no existe la tecnología para ello



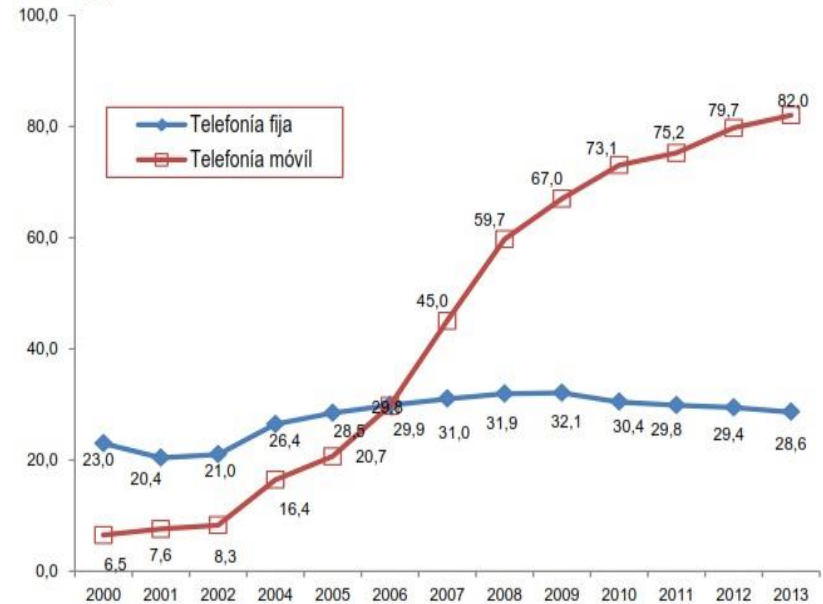
# Tendencia a los Móviles



**43** AMERICANS  
 CONVERTED TO  
 SMARTPHONES  
 IN THE MINUTE IT TOOK YOU TO READ THIS.

Gráfico N° 01

Perú: Evolución de los hogares que tienen telefonía móvil y telefonía fija: 2000-2013 (Porcentaje)



Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta Nacional de Hogares.

# Tendencia a los Móviles

- M-commerce (Comercio Electrónico a través del móvil)
- M-learning (Aprendizaje a través del móvil)
- Marketing Móvil

# Tiendas en Móviles

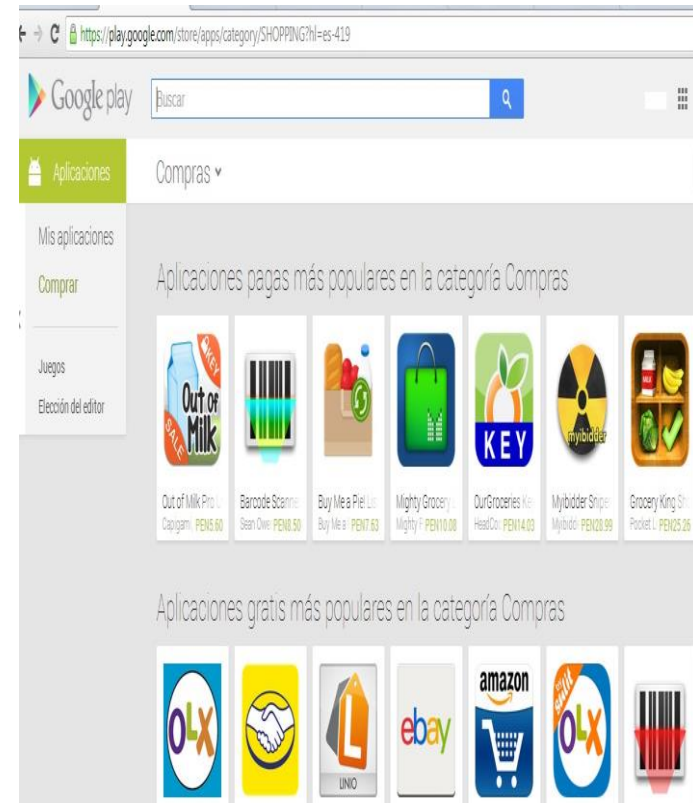
- Google Play
- App Store de Apple



App Store



Google play



# Tendencia a los Móviles

## ■ Códigos QR



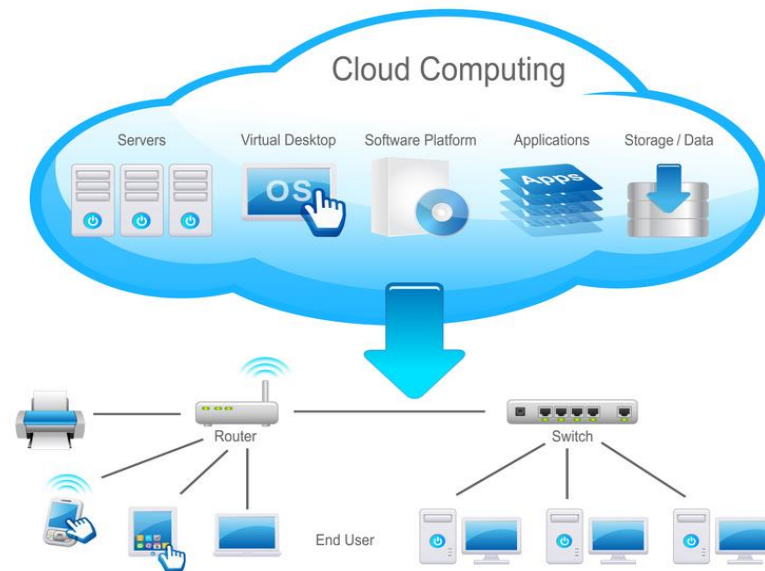
## Video

[http://www.youtube.com/watch?v=F\\_Fy1ycmyWc](http://www.youtube.com/watch?v=F_Fy1ycmyWc)



# COMPUTACION EN LA NUBE (Cloud Computing)

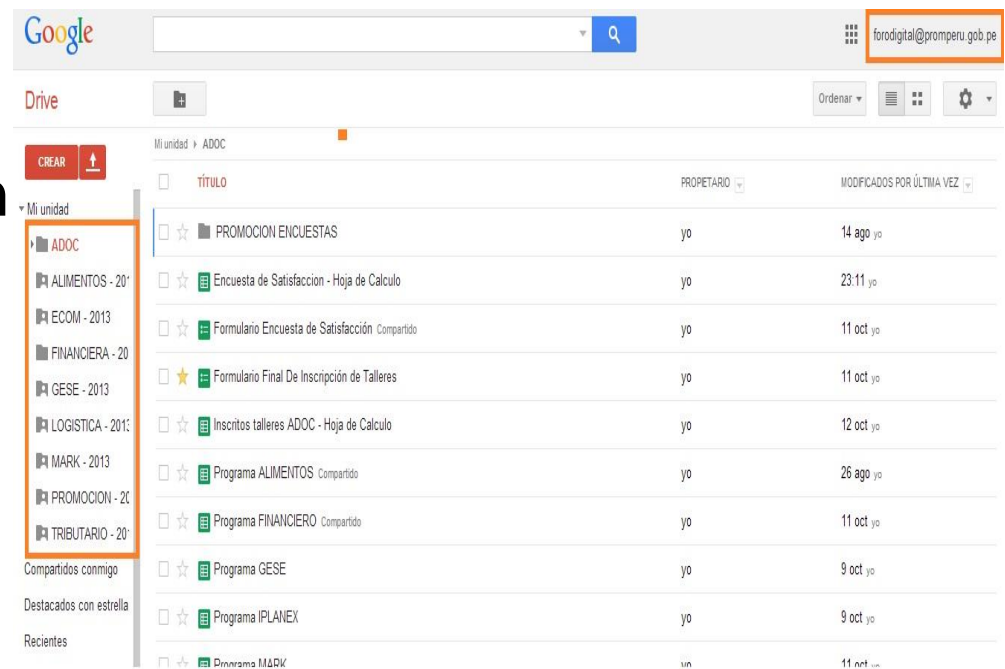
Es un nuevo modelo de presentación de servicios de negocio y tecnología, a los cuales podemos tener acceso mediante una conexión a Internet



# COMPUTACION EN LA NUBE (Cloud Computing)

Google Drive para :

- Trabajo colaborativo
- Compartir Información
- Inscripción en talleres
- Encuestas virtuales



**Video**

[https://www.youtube.com/watch?v=C\\_Oci8r5F14](https://www.youtube.com/watch?v=C_Oci8r5F14)



# LINKS DE INTERES

- Noticias Tecnológicas

<http://www.cnet.com/es/noticias/>

- Materiales de Capacitación

<http://www.apecdoc.org/site/training/iec-es/>



# MUCHAS GRACIAS

**Pilar Bautista Sánchez**

**ADOC – PROMPERU**

**Av. Jorge Basadre 610, San Isidro**

**Telf: (511) 616-7400 – Anexo 1304**

**E- mail : [pbautista@promperu.gob.pe](mailto:pbautista@promperu.gob.pe)**

**<http://www.promperu.gob.pe/adoc>**