

# Comisión para la Promoción de las Exportaciones **PROMPEX**

## INICIANDOSE EN LOS NEGOCIOS ELECTRÓNICOS

[www.prompex.gob.pe](http://www.prompex.gob.pe)

[www.perumarketplaces.com](http://www.perumarketplaces.com)

[sae@prompex.gob.pe](mailto:sae@prompex.gob.pe)

[sae1@prompex.gob.pe](mailto:sae1@prompex.gob.pe)

República de Panamá 3647 San Isidro. Lima – Perú

Telef.: 511 222-1222 / 511 221-0880



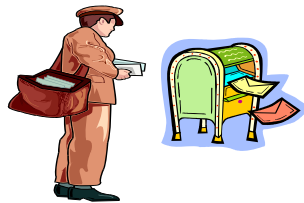
# Tendencias Actuales...



Procesos del negocio

Manual

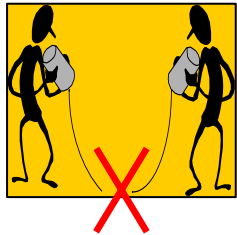
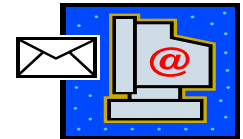
Automatizado



Correo

Físico

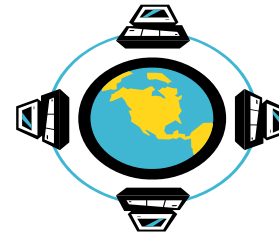
Electrónico



Canales de Comunicación

Insuficientes

Internet



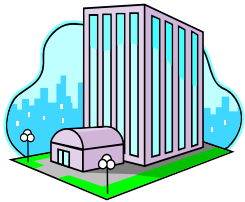
# Tendencias Actuales...



Gastos en Comunicación

Altos

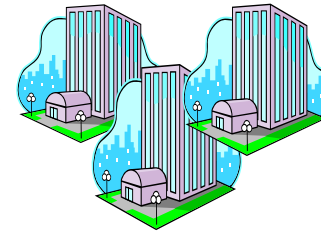
Bajos



Integración de las empresas

Baja

Alta



Producto

Para muchos clientes

Para cada cliente



# Tendencias Actuales...



Comercio

Tradicional (Físico)

Electrónico



Capacitación

Presencial

Virtual



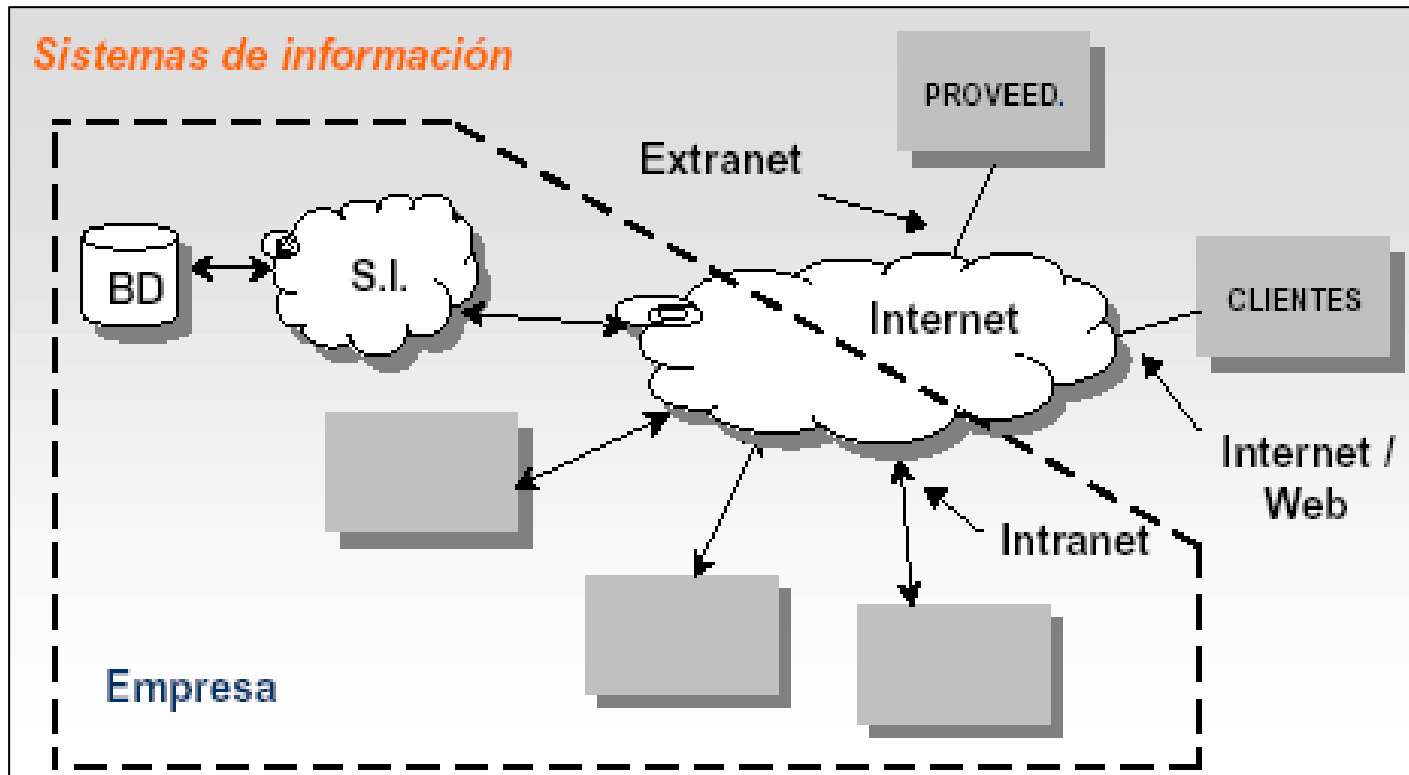
Unión de Tecnologías

Baja

Alta



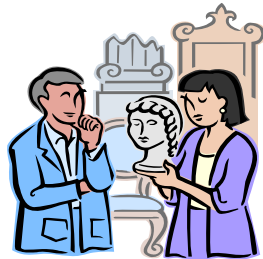
# Evolución Empresarial



Tomado de "Negocios Electrónicos" de Fernando Rocillo

# La importancia del Conocimiento del Cliente

**QUÉ**  
desean



**QUÉ**  
problemas han tenido



**QUÉ**  
han comprado



**CUÁN**  
importantes son para  
mi organización

**QUIÉNES**  
son

**CUÁN**  
vulnerables son a mi  
competencia

# La importancia del Conocimiento del Cliente

**E.WONG**

Se Edwards  
Se acerca el día en el que se cumple su deseo

Elija la **torta** que usted prefiere  
nosotros se la obsequiamos

Envíe solicitudes nuestras tortas sólo para usted

Lima, Agosto de 2014

Estimado Suscriptor:

Queremos saludarlo por motivo de su próximo cumpleaños y agradecerle su gran preferencia. Para celebrar esta fecha, hemos seleccionado para usted una torta especial de nuestra producción fina.

Agradecemos se comunique con nuestro call center al 213-4888, donde gratuitamente lo atenderemos en español e la torta que usted elija.

Me despido deseándole un Feliz Cumpleaños y que todos sus deseos se hagan realidad.

Atentamente,

Francisco Wong La  
Presidente Ejecutivo

**E.WONG**

Y es **E.WONG** quienes hacen realidad sus deseos de obsequiar.

¡Celebre su cumpleaños con la torta que más le guste!

Mousse de fresas  
 Mousse de chocolate  
 Mousse de vainilla  
 Crema  
 Chocolate de maní  
 Chocolate de vainilla  
 Chocolate de cacao  
 Pie de queso

¡Reservar con 48 horas de anticipación al 213-4888 para llevar la torta que más le guste!

Elija la **torta** que usted prefiere  
nosotros se la obsequiamos

Envíe solicitudes nuestras tortas sólo para usted

Campaña: Presente en su Cumpleaños

# Negocios Electrónicos (E- Business)

Transformación de los procesos internos y externos de la empresa mediante el uso de las tecnologías de información y comunicaciones.

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 trabajadores.

# 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.

The collage illustrates various e-commerce platforms and a product advertisement. On the left, there are screenshots of 'Wong Business' (a Peruvian e-commerce site), 'Mercado Libre' (a Latin American marketplace), and 'Amazon.com' (a global marketplace). In the center, there is a 'Peruvian Connection' advertisement featuring a woman in a white sweater. The advertisement includes the text 'PERUVIAN CONNECTION' and 'please note: european prices reflect base item cost plus vat and applicable duty, usa prices include base item price only'. Below the advertisement, there is a list of countries: 'USA', 'United Kingdom', 'Deutschland', 'All other European countries', 'Japan', and 'All other countries not listed'. At the bottom right, there is a small text box that says 'we use cookies to remember your country selection. Click here to continue without the cookie. View our privacy statement'.

# Clasificación de los Negocios Electrónicos

## ■ B2B (Business to Business)

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

The image shows two screenshots of B2B e-commerce websites. The left screenshot is for 'PERÚ Marketplaces', featuring a navigation menu with categories like 'Agropecuaria', 'Artesanía', and 'Calzado y Cueros'. It includes a search bar, a 'Noticias' section with an image of vases, and a table of products and companies. The right screenshot is for 'senegocia.com', displaying a header with navigation links, a 'se destaca' section with news items, a 'se innova' section with a list of solutions, and a 'se publica' section with news items. A login form is visible on the right side of the senegocia.com page.

**PERÚ Marketplaces**  
Los mejores productos peruanos de

English Expositores Servicios Mapaweb Perú Quienes somos Buscar:

**MARKETPLACES**

- Agropecuaria
- Artesanía
- Calzado y Cueros
- Joyería y orfebrería
- Muebles y accesorios de madera
- Metalmecánico
- Pesca y acuicultura
- Químicos y Plásticos
- Servicios gráficos y software
- Textil y confecciones
- Otros Servicios

Noticias

Industria del cartón ya destina 25% de su producción al exterior

Exportadores de productos orgánicos esperan repunte de demanda en EE.UU.

Exportación de instrumentos musicales se incrementaron en 35%

Metal mecánica tuvo repunte en exportaciones

**Vea nuestro productos y compañías más visitados**

Productos	Compañías
1. Paprika molida	1. Alicorp S.A.
2. Aji páprika (capsicum annum) (chiles secos)	2. Inversiones Y Negociaciones Continente S.A.
3. Fideos don vittorio	3. Cabex S.A.
4. Inca omega oil	4. Accoj E.I.R.L.
5. Aceite de copaiba.	5. Peruvian Nature
6. Maiz morado	6. Algas Marinas Srl

**Más Novedades**

agricultura | alimentos y bebidas | artesanías | café y tabaco | joyería y orfebrería | mader  
materiales de construcción | metalmecánica | pesca y acuicultura | productos orgánicos | ser  
gráficos y software | siderometalúrgico | textil y confecciones | químicos | otros product

**senegocia.com**  
DONDE COTIZAN Y LICITAN LAS EMPRESAS

Quienes Somos Preguntas Frecuentes Contáctenos Página Inicial

País PERÚ

**se destaca**

- **CONVEINO B2B PERÚ S.A.C. - CAPECO**  
La Cámara Peruana de la Construcción (CAPECO) firmó un Convenio de Servicios con la empresa B2B Perú S.A.C.
- **SAP y Senegocia firman alianza estratégica para potenciar soluciones al B2B en Chile y Argentina.**
- **Subtel (Chile)**  
ha mejorado en un 1.000% la productividad de su proceso de cotizaciones gracias a senegocia .
- **América Economía**  
"En un mar de fracasos, Senegocia y Mercado Electrónico emergen como ganadores del B2B"

**se innova**

con la más amplia gama de soluciones de **e - procurement**

- Haga su propia comunidad de proveedores con **¡sn marketplace!**
- Administre los pedidos al interior de su empresa con **¡sn pedidos!**
- Controle los Acuerdos Marco con sus proveedores: **¡sn acuerdo!**
- Cotice a sus proveedores y a los de **se negocia** con **¡sn cotiza!**
- Licite sus compras y acuerdos marco usando **¡sn licita!**
- Integre su plataforma de compras por Internet a su sistema informático con **¡sn integra!**
- Infórmese de la gestión de sus compras con **¡sn audita!**

**se publica**

- **La Ilación (Argentina)** "Senegocia.com y SAP sellaron alianza estratégica"
- **Business News Americas (Chile)** "Senegocia Tiene 6 Interesados en Licenciamiento"

Usuarios Registrados

Usuario

Contraseña

Entrar

¿Ovió su contraseña?

Revise Ofertas de Productos

## PERÚ Marketplaces

- Es un portal que reúne la oferta exportable.
- Proporciona una vitrina para las empresas y sus productos.
- Cuenta con stands virtuales con los productos peruanos.
- Información sobre socios comerciales.

## Objetivos

- Proporcionar a las pequeñas y medianas empresas exportadoras la posibilidad de ejecutar operaciones de comercio electrónico.
- Apoyar a las organizaciones en su proceso de internacionalización mediante el uso de Internet.
- El desarrollo de un modelo B2B (Business to business).
- La promoción de la empresa exportadora y sus productos al mundo a través del portal de Oferta exportable.



**MARKETPLACES**

Maderas y sus manufacturas

## Maderas

Muebles, Accesorios y Muebles de cocina: Es Muebles de Dormitorio Muebles de oficina Muebles de Sala y Comedor Tallado Muebles de uso doble

Textil y confecciones

## Textil Conf

Accesorios Hilados Algodón Fibras Artificiales y/o Sintéticas Lana y/o Pelos Finos

Pesca y Acuicultura

## Pesca

Aceite Semirefinado

Crustaceos, moluscos y cefalópodos Langosta, Langostinos, Beta

Servicios Graficos y Software

## Servicios Graficos y Software

Generando Calidad en Tecnologia

Servicios Graficos Ferreterias

Software de gestión administrativa

English Expositores Servicios Mapaweb Perú Quienes somos Search:

Ingreso: Usuario Contraseña Login ¿Olvidó su contraseña? Escriba su usuario y haga click aquí. Contactenos Programa E-Commerce PROMPEX CAF

**PERÚ Marketplaces** Los mejores productos peruanos de exportación

English Expositores Servicios Mapaweb Perú Quienes somos Search:

**MARKETPLACES**

Maderas y sus manufacturas

Textil y confecciones

Pesca y acuicultura

Servicios gráficos y software

Otros servicios

Metalmecánico

Agropecuario

Joyería y orfebrería

Artesanía

Químico

Metalmecánico

## M

Siderometalúrgico

## Siderometal

Materiales de Construcción

## Materiales

Agropecuario

## Agropecuario

Perú es un país con una gran oferta de ...

English Expositores Servicios Mapaweb Perú Quienes somos Search:

Ingreso: Usuario Contraseña Login ¿Olvidó su contraseña? Escriba su usuario y haga click aquí. Contactenos Programa E-Commerce

**PERÚ Marketplaces** Los mejores productos peruanos de exportación

English Expositores Servicios Mapaweb Perú Quienes somos Search:

**MARKETPLACES**

Maderas y sus manufacturas

Textil y confecciones

Pesca y acuicultura

Servicios gráficos y software

Otros servicios

Metalmecánico

Agropecuario

Joyería y orfebrería

Artesanía

Químico

Artesanía

Desde los albores de la historia los peruanos han sobresalido en el trabajo que realizan en sus recursos

Accesorios Madera: Acabado en vidrio Metales: Decorativo, Utilitario

Art. Piedra, yeso y vidrio Utilitaria

Articulos Navideños Decorativo

Bisutería

Joyería y Orfebrería

## Joyería y Orfe

Oro y Plata del Perú

Joyería Joyería de oro Joyería de oro y plata Joyería de plata Joyería de plata con piedras semipreciosas

Orfebrería Orfebrería de Oro y Plata Orfebrería de plata

Prod. Orgánicos y Saludables

## Prod. Orgánico

Plantas Aromáticas

Plantas Medicinales

Productos Andinos (Etnicos)

Productos Nutraceuticos

Productos Orgánicos

Químico

## Químico

Sector Químico

Acetatos Esenciales, Productos de Tocado y Tensioactivos

Materias Tintoras, Curtientes y Colorantes

Productos Medicinales y Farmaceuticos

English Expositores Servicios Mapaweb Perú Quienes somos Search:

Ingreso: Usuario Contraseña Login ¿Olvidó su contraseña? Escriba su usuario y haga click aquí. Contactenos Programa E-Commerce PROMPEX CAF

agricultura | alimentos y bebidas | artesanías | café y tabaco | joyería y orfebrería | maderas | materiales de construcción | metalmecánica | pesca y acuicultura | productos orgánicos | servicios gráficos y software | siderometalúrgico | textil y confecciones | químicos | otros productos

# Clasificación de los Negocios Electrónicos

## ■ B2G (Business to Government)

Optimización de los procesos de negocios entre empresas y el gobierno, por medio de las TIC.

The collage displays several digital government portals:

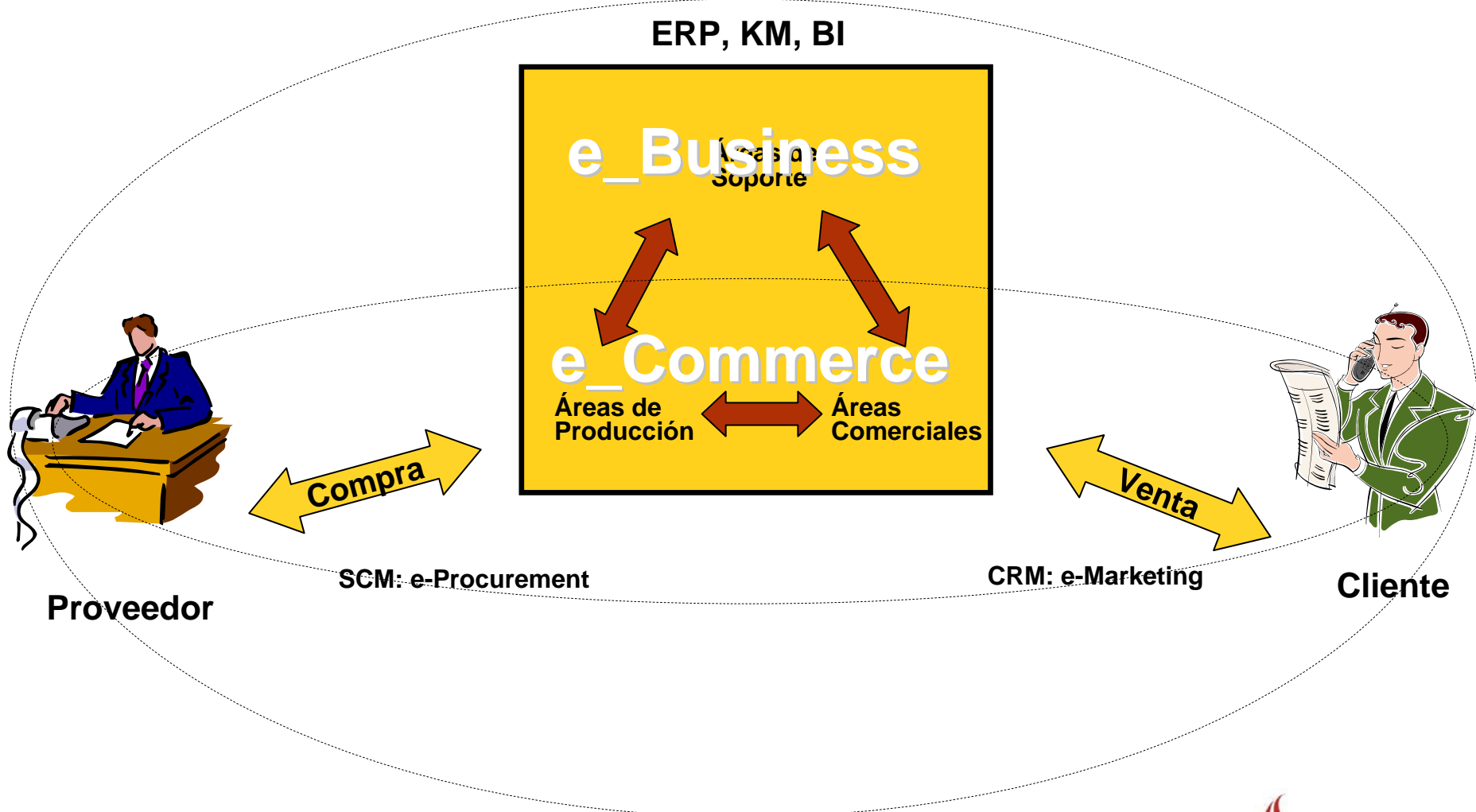
- PORTAL DEL ESTADO:** A national portal with a navigation menu including 'Nuestro País', 'Gobierno', 'Eventos', 'Campañas', 'Noticias', 'Oportunidades', 'Negocios', and 'Publicaciones'. It also features 'ACCESO DIRECTO A:' with 'Presidencia Consejo' and 'MÁS sitios web', and 'CONSULTAS' with a 'Directorio de Unidades Informáticas'.
- SE@CE:** Sistema Electrónico de Adquisiciones y Contrataciones del Estado (SEACE), with a 'Bienvenido(a)' message to a 'Señor Proveedor' and a login form for 'Ingreso Entidades Públicas' with fields for 'Usuario' and 'Contraseña'.
- Municipalidad de La Molina:** A municipal portal with a 'Palabra de ALCALDE' section and a 'Contribuyente en línea' section. The 'Contribuyente en línea' section lists services: 'Consultar su Estado de Cuenta Tributaria', 'Verificar la situación y ubicación de su negocio', 'Consultar si tiene Multas Administrativas', and 'Consultar información de Partidas Civiles'. It also includes a 'Subasta Inversa' section for 'BIENES COMUNES' and 'PROYECTOS DE FICHA TÉCNICA PUBLICADOS PARA RECIBIR SUGERENCIAS'.
- Municipalidad de Miraflores:** A municipal portal with a navigation menu including 'Inicio', 'Gestión Municipal', 'Trámites Municipales', 'Obras', 'Seg. Ciudadana', 'Transparencia de Gestión', and 'Intranet'. It features a 'mirafloresinforma' section with a photo of a meeting and a 'mirafloresenlínea' section with services like 'e-compras', 'e-pagos', 'e-cotiza', and 'e-consultas'. It also includes a 'calde' profile and a 'mirafloresdiadía' calendar.

# Comercio Electrónico (E-Commerce)

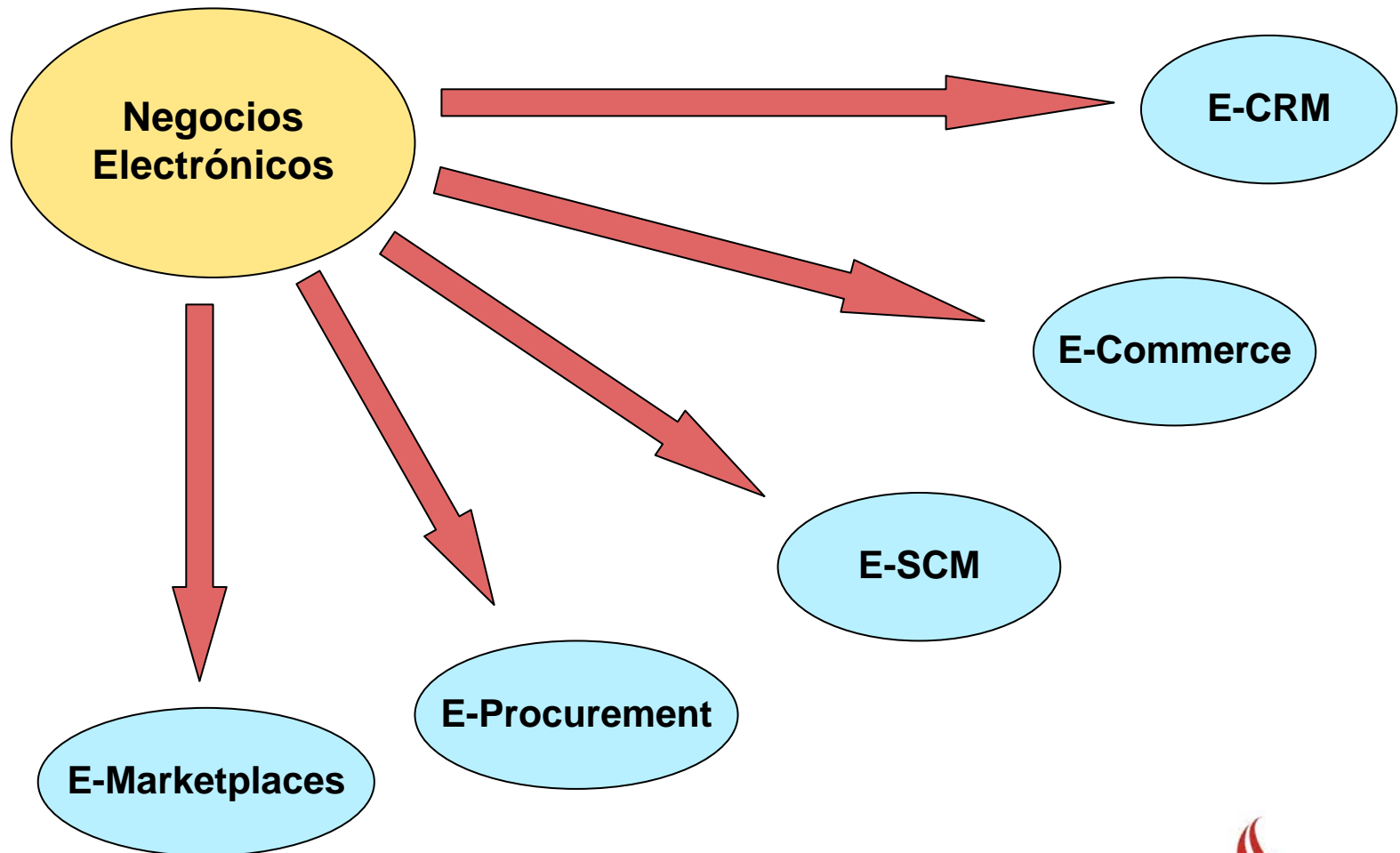
Trasladar y adaptar los procesos de compra-venta de productos y servicios a Internet.

Es un canal de gran potencialidad que se complementa perfectamente con las formas físicas de hacer negocios tales como: ferias, misiones y ruedas comerciales.

# Sistema de Valor en los Negocios Electrónicos



# Tipos de Aplicaciones de Negocios Electrónicos



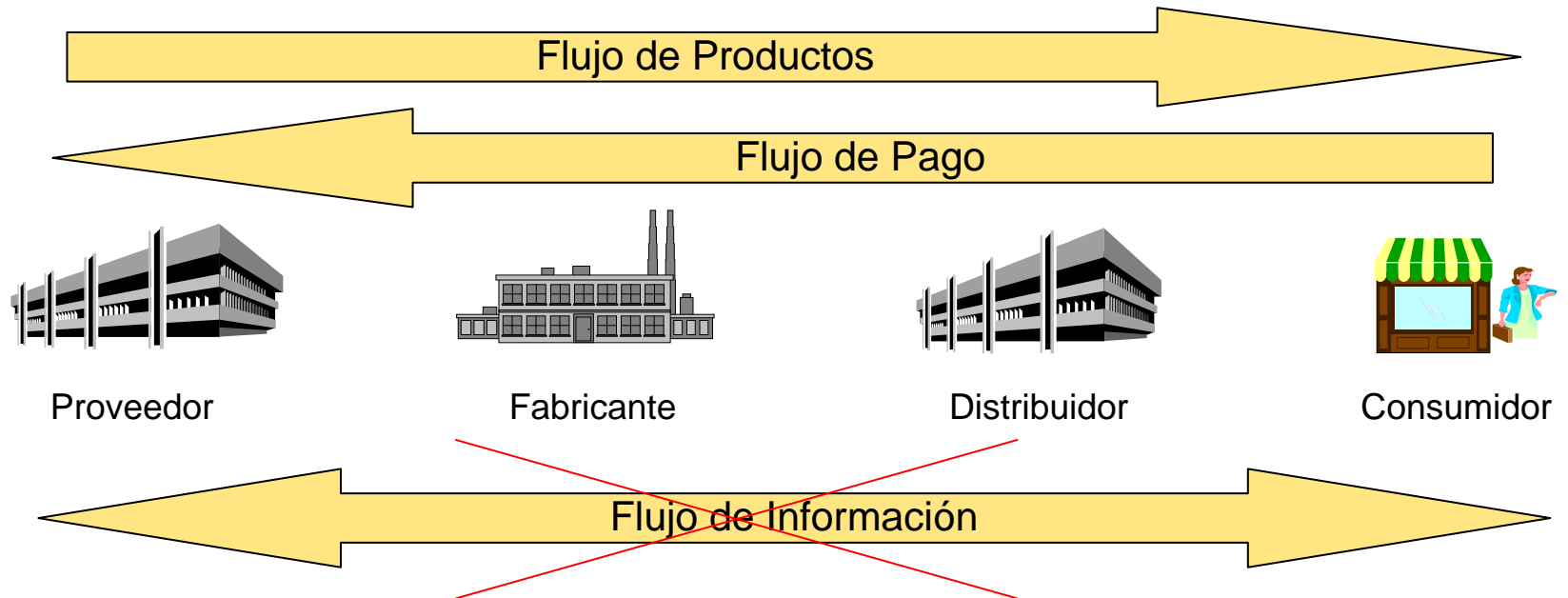
# Tipos de Aplicaciones de Soluciones de Negocios Electrónicos

- **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.
- **E-Commerce:** Traslado y adaptación de los procesos de compra y venta de productos y servicios a Internet.

# Tipos de Aplicaciones de Soluciones de Negocios Electrónicos

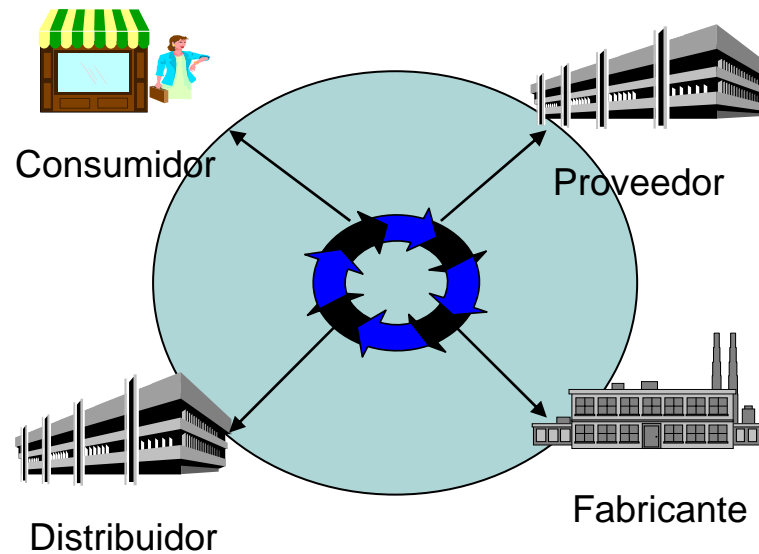
- **E-SCM (Supply Chain Management):** Permite la adecuada gestión de la cadena de suministros (intercambio de materiales, información y flujo financiero entre proveedor, fabricante, distribuidor, detallista y consumidor) haciendo uso de las tecnologías de Internet.
- **E-Marketplaces:** Son mercados virtuales que permiten tanto a vendedores como compradores agilizar sus procesos de compra/venta.
- **E-Procurement:** Gestiona los procesos de aprovisionamiento a través de Internet, desde la solicitud del producto o servicio hasta el pago del mismo

# La Cadena de Suministro Tradicional



- Paso I: El cliente pone una orden, el distribuidor la pasa al fabricante.
- Paso II: La fábrica no puede notificar el incremento de la demanda de componentes a tiempo.
- Paso III: El proveedor de los componentes no puede surtirlos a tiempo.
- Paso IV: La fábrica falla al notificar al distribuidor que el tiempo de entrega aumentó.
- Paso V: El distribuidor no puede embarcar los productos a tiempo y tampoco notifica al cliente a tiempo.
- Paso VI: El cliente cambia de proveedor para tener sus productos.

# Nuevo enfoque de la Cadena de Suministro



- Paso I: El cliente pone una orden al distribuidor.
- Paso II: El fabricante ve inmediatamente la orden.
- Paso III: El fabricante y el proveedor crean un nuevo plan para este incremento en la demanda en forma colaborativa.
- Paso IV: El producto se fabrica y se envía al distribuidor a tiempo.
- Paso V: El distribuidor entrega los bienes al cliente a tiempo.

# Retos de los Negocios Electrónicos

Velocidad / Saturación

Convergencia de voz, data y video



Pagos Online

Fraudes



Seguridad

Información y transacciones



Legislación y Regulación

Comprobantes de pago electrónicos

