

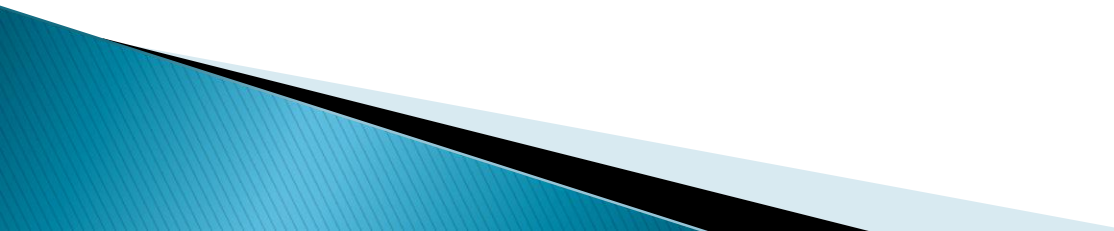
e-business
e-commerce



Debido a que Internet ha llegado a ser aceptado rápidamente en toda esta revolución tecnológica, por encima de los demás medios de comunicación como son el **teléfono, la radio, la televisión**, y que además ha venido para quedarse y desarrollarse, impacta a cada organización.

Se han abierto muchas puertas de oportunidad para los negocios con la variante de que tienen que adaptarse a los nuevos valores, reglas, y por ende realizar un cambio en su forma de hacer negocio.

Esta nueva forma de hacer negocio es un modelo disciplinado, una transformación completa de las relaciones de negocio, la manera de gestionar la eficiencia, la velocidad, la innovación y la creación de valor, que se ha llamado *e-business*.



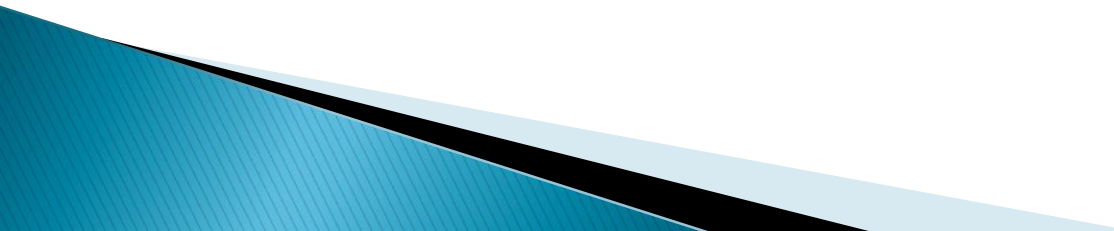
e-business

1.- Es una interacción con los socios de negocio, donde la interacción es permitida por las TIC.

2.- Es un Sistema de Información, al cual se le delegan procesos de negocios, el uso tanto de las TIC como de nuevas estrategias de comercialización. El e-business provee un canal de ventas, marketing, e información on-line.

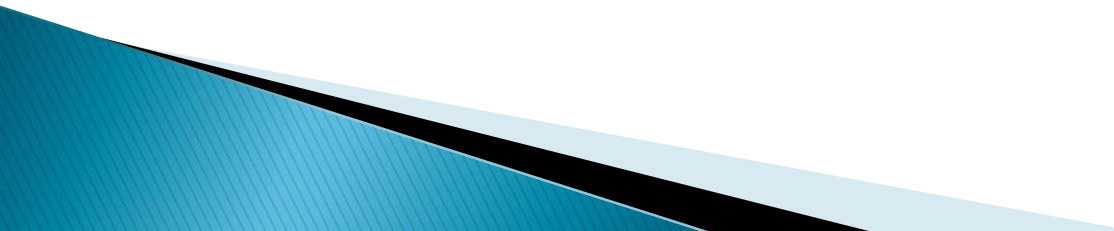
e-business

3.- Es la aplicación de las TIC para facilitar la compraventa de productos, servicios e información a través de redes públicas basadas en estándares de comunicaciones. Tiene que existir en uno de los extremos de la relación comercial un programa de computo y en el otro extremo o bien otro programa de computo, o una persona utilizando una computadora o una persona con los medios necesarios para acceder a la red.



TIC para el desarrollo de e-business

Para lograr esta transformación, se necesita un conjunto de TIC, las cuales permitirán que el e-business, se desarrolle.

- CRM
 - SCM
 - BI
 - KM
 - ERP
- 

Administración de la Relación con el Cliente (*Customer Relationship Management*)

Es una metodología para identificación, adquisición y retención de clientes, permitiendo a organizaciones administrar y coordinar interacciones de cliente a través de canales múltiples, departamentos, líneas de negocios.

El Software de *CRM* proporciona una gran cantidad de beneficios a la organización logrando con esto, mantener una relación estable con la cadena de relación de clientes, otorgando un mayor resultado, con menores costos, entregándolos en el tiempo acordado y con una alta calidad.

Administración de la Cadena de Suministros (Supply Chain Management).

Es la identificación y administración de la cadena de suministros específica, que son críticos para las operaciones de compra de una organización.

La administración de la cadena de suministros se desarrolla para soportar los nuevos modelos de negocios incluyendo las maneras innovadoras de acoplar al cliente, administrar los riesgos, dirigir la información y las finanzas y deliberar el entusiasmo del producto para la practica continua de mejora continua.

Puede y debe jugar un rol vital en la administración de los procesos de la cadena de suministros que pertenece a los proveedores.

Inteligencia del Negocio, (Business Intelligence)

La globalización, la internacionalización de los mercados, la nueva economía y los negocios electrónicos, son una interrelación de fenómenos los cuales emergen con retos de nuevas actitudes de supervivencia y de adaptación.

Detectar las tendencias y entender las estrategias que provienen de una economía global de conocimiento, conforman las actividades de la inteligencia de negocios por la cual los ambientes económico, tecnológico y social son explorados.

Administración del Conocimiento, (Knowledge Management)

Para estudiar sistemáticamente, desarrollar y aplicar tales tecnologías para el e-business, es esencial adoptar una perspectiva que de una representación bastante comprensiva de la administración del conocimiento.

En una economía global, obtener ventajas resulta de una adecuada administración del conocimiento de la empresa. Esto se refiere a administrar tres aspectos principales que son las **personas**, los **procesos** y la **tecnología**. Es por ello que las empresa se han dado cuenta que el conocimiento que se encuentre en sus empleados es un recurso sumamente importante para la empresa y por ende, puede y debe ser administrado.

Planeación de los Recursos Empresariales (Enterprise Resource Planning)

La tecnología, particularmente Internet y el ERP, permiten a las compañías desarrollar nuevas formas para hacer y mover productos, para administrar los procesos de negocios en todos los niveles y comunicarse con clientes y/o proveedores en tiempo real.

ERP es un enfoque estructurado para optimizar la cadena de valor interna de una compañía. En otras palabras, ERP dentro de la organización lo que hace es organizar, codificar y estandarizar procesos y datos de negocios de la empresa,

e-commerce

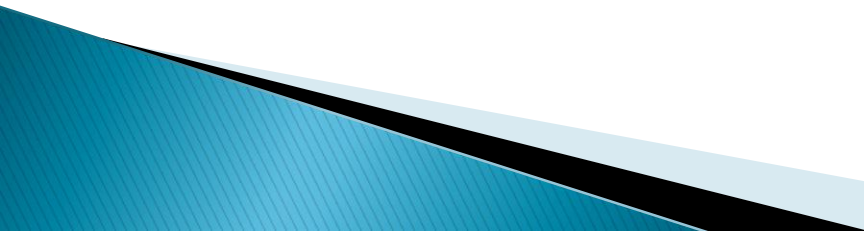
1.- *e-commerce* desde la perspectiva de un proceso de negocio como la aplicación de las TIC hacia la automatización de las transacciones de los negocios y el flujo del trabajo.

2.- e-commerce, tecnología moderna comercial que consigna las necesidades semejantes de las organizaciones mercantiles y consumidores de disminuir costos mientras se mejora también la calidad de bienes y servicios y se incrementa la rapidez del servicio de entrega.

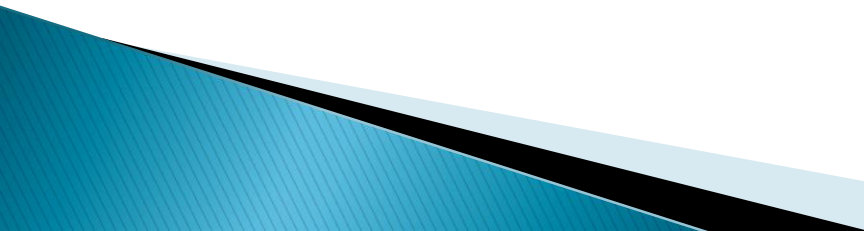
e-commerce

3.- e-commerce, el uso de medios electrónicos para realizar la totalidad de actividades involucradas en la gestión de negocios: ofrecer y demandar productos y/o servicios, buscar socios y tecnologías, hacer las negociaciones con su contraparte, seleccionar el transporte y el seguro que más le convengan, realizar los trámites bancarios, pagar, cobrar, comunicarse con los vendedores de su empresa, recoger los pedidos; es decir todas aquellas operaciones que requiere el comercio.

Ventajas de las tecnologías del e-business y del e-commerce

- ▶ Servicio 24 horas, 7 días a la semana.
 - ▶ La realización del negocio es en el mismo instante.
 - ▶ Relación directa y en el momento.
 - ▶ No hay necesidad de movilidad para realizar el negocio.
 - ▶ No existe límite geográfico de actuación.
 - ▶ Ahorro de tiempo y dinero.
 - ▶ No hay necesidad de una localización física.
- 

Desventajas de las tecnologías del e-business y del e-commerce

- ▶ El costo de cambiar de proveedor es mínimo.
 - ▶ La comparación entre proveedores es mayor.
 - ▶ El temor de usuarios nuevos por el hecho de sufrir un fraude.
 - ▶ En el costo de implementación.
- 

Diferencia entre e-business/e-commerce

El e-commerce forma parte del e-business, y no comprende todo el e-business. Es por esto que no podemos decir que el e-business es igual al e-commerce, sino que el e-commerce es un componente del e-business.

La estrategia del e-commerce es más estrecha.

Las estrategias de e-business tiene un alcance mayor, son mas desafiantes, ofrecen más recompensas y probablemente requieren de cambios estructurales dentro de la organización

Diferencia entre e-business/e-commerce

El e-commerce cubre los procesos por los cuales se llega a los consumidores, proveedores y socios de negocio, incluyendo actividades como ventas, marketing, órdenes de pedido, entrega.

El e-business incluye al e-commerce, pero también cubre procesos internos como producción, administración de inventario, desarrollo de productos, finanzas, desarrollo de estrategias, administración del conocimiento