



# E-BUSINESS

<b>Contenido</b>	<b>Pág.</b>
¿Qué es el E-Business?	2
Ventajas	3
Desventajas	3
Características del E-Business	4
Funcionalidades	6
Herramientas para el E-Business	6
E-Business Vs E-Commerce	8
Tipos de E-Business	8
Formulación de políticas y estrategias en el E-Business	10
Etapas del E-Business	12
Software comercial existente, Fabricante	12
<b>Conclusión</b>	<b>13</b>

## E-Business



Actualmente el mundo de los negocios se ha convertido en un mar de posibilidades para aquellas personas que a nivel global buscan realizarlos de manera práctica. Y, es que cada día tenemos menos tiempo para hacer tareas que impliquen visitar tiendas físicas o empresas en busca de soluciones para el día a día.

De esa necesidad recae el desarrollo del conocido E-Business, en esta oportunidad Engrane Digital te presenta una guía donde te explicaremos todo sobre este moderno término y todo el provecho que puedes sacarle con tan sólo entender sus funcionalidades, esto hoy día es casi, ley que debas conocer, ya que, cada vez son más cotidianos los negocios de este tipo.

### **¿Qué es el E-Business?**

Este término en pocas y resumidas palabras significa, poner los procesos de una empresa en internet, para poder llegar a casi cualquier cliente en el mundo y poder facilitar la relación entre ellos. Brindándole la facilidad de adquirir sus productos o servicios desde donde se encuentre.

Sin embargo, esto no es tan fácil como diseñar una página Web o instalar un paquete de software, para realizar un e-business se necesita experiencia en Internet, experiencia en Negocios y utilizar las herramientas apropiadas. Aunque el único requisito para realizar este proceso es tener un ordenador y buena conexión de internet, no hay que tomarlo a la ligera. Es importante, si deseas tener éxito, presentar tu e-business como un negocio seguro y confiable, y eso se logra creando una buena imagen y realizando el proceso de la mejor manera posible, con transacciones seguras, recomendaciones de terceros evidentes y una amplia gama de productos de excelente calidad.

Miles de compañías en todo el mundo y en Latinoamérica han entrado con paso firme en el mundo del e-business. Son empresas grandes, medianas y pequeñas que están utilizando los recursos de Internet para ser más eficientes y hacer mejores negocios.

#### **Ventajas:**

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

#### **Desventajas:**

- La comparación entre proveedores es mayor

- Puede existir demora en tiempos de entrega
- Depende de empresas secundarias para su efectividad, sobre todo si es en entrega de productos tangibles.



### **Principales Características:**

- ✓ Decisión basada en la tecnología: Debido al constante cambio tecnológico, debemos estar atentos a las innovaciones que se presenten y así mismo aplicarlo a nuestras empresas o negocios.

- ✓ Reacción competitiva en Tiempo Real: En estos tiempos la era digital y las soluciones virtuales permiten conocer en el momento preciso lo que sucede con los clientes, la competencia y demás integrantes de la compañía. Con el fin de tomar decisiones de manera inmediata evitando retrasos a la hora de actuar.
- ✓ Disponibilidad 7 días X 24 horas: Este tiempo de disponibilidad permite que la empresa tenga obtenga una amplia cobertura en el tiempo.
- ✓ Interfaz basada en tecnología: En el e-business se trabaja una interfaz de screen to face (de pantalla a persona), lo cual permite mayor comodidad e información adecuada sobre productos o servicios.
- ✓ El cliente controla la interacción: Esta característica resalta lo importante que es la prevención y el desarrollo de estrategias para que los clientes desarrollen un alto grado de confianza hacia la empresa.
- ✓ Facilitar el conocimiento de los clientes: Lo medios virtuales permiten un registro automático del comportamiento de compra de los clientes, lo cual permite suplir las necesidades y fidelizar al cliente.
- ✓ Economía de red: Esta característica destaca lo importante que es para la empresa tener un nuevo usuario en la red.
- ✓ Alteración de importancia del tiempo: Las personas cuando interactúan con un medio, son más exigente con el tema del tiempo ya que, si ingresan a una página y esta se demora al cargar el usuario prefiere ingresar a otra, lo que conlleva a este a la competencia.
- ✓ Eliminación de fronteras mundiales: Hay que tener en cuenta la investigación sobre los mercados al que queremos llegar, ya que por el medio electrónico es posible que diferentes sectores geográficos nos conozcan para esto debemos tener en cuenta lo que se está ofreciendo.
- ✓ Desafiar la intermediación comercial: si nuestro medio se trata de llegar directamente al usuario, hay que tener en cuenta de no eliminar el resto de las intermediaciones, ya que esto permite dar un valor agregado y continuar en el negocio.

## **Funcionalidades**

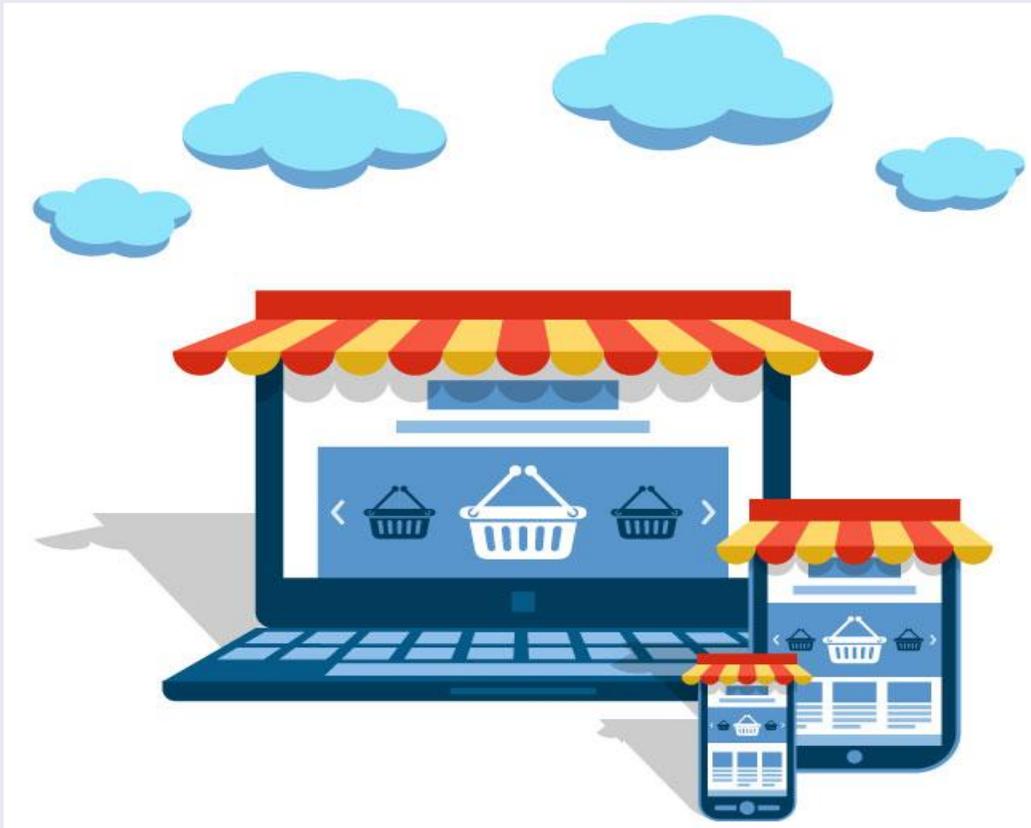
El e-Business no sólo sirve para el comercio electrónico en sí, no sólo podrás vender los productos y servicios que produce la empresa, sino también a todo el universo comprendido en Internet, es decir, también a la compra de suministros a través de Internet, lo cual suele definirse como la llamada contratación electrónica, y que permite a través de este tipo de relación con los proveedores, la posibilidad de reducir los costes de las empresas de forma notable.

Pero además de comprar suministros y vender productos en Internet, el e-Business también incluye el manejo de otros aspectos relacionados al negocio tradicional, como por ejemplo la implementación del uso de alguna herramienta de comunicación con los clientes.

## **Herramientas para E-Business**

En este aspecto, en los últimos años cada vez han sido más las empresas que han buscado incluir herramientas que hagan aún más sencillo el proceso de comercialización por internet, que se han volcado en su mayoría al uso intensivo del chat y la mensajería instantánea para brindar atención y asesoramiento al cliente. Esto definitivamente ha contribuido en mejorar la relación con el cliente, reduciendo los tiempos y facilitando la comunicación e interacción con el mismo.

Por otra parte, el uso del correo electrónico y de las plataformas web privadas, como sitios y páginas a las que acceden sólo los clientes o sólo los proveedores, han permitido también mejorar el rendimiento de las empresas y disminuir sus costes. Todo esto permite una relación más sana con todos los involucrados en este proceso facilitándole cada aspecto, pudiendo interactuar, solicitar, demandar, presentar cada detalle que requieran.



Un claro ejemplo de ello es lo que sucede en la cadena de distribución, donde a través de plataformas basadas en Internet hoy es posible para una empresa realizar el seguimiento ya sea de los insumos adquiridos o los productos comercializados, en tiempo real y de forma permanente, con lo que es posible enfrentar con decisiones inmediatas cualquier inconveniente que pudiera surgir en el proceso.

Asimismo, el e-Business te otorga la posibilidad de reducir costos en lo que se refiere a la distribución de la información, en vista de que, el tradicional y costoso apoyo en papel para notificaciones internas de una compañía, o notificaciones a clientes y proveedores, se ha podido reemplazar por plataformas y aplicaciones online, que permiten transmitir la información en menor tiempo y con un notable ahorro de dinero, además de ser uno de los métodos más eficaces para la distribución de la información, ya que, casi todos tienen acceso a un ordenador e internet para verificar sus notificaciones diariamente.

## E-Business Vs E-Commerce

Muchas personas relacionan estos dos términos o confunden su significado creyendo que son iguales. Es importante aclarar que la creencia de que los conceptos de e-business y el e-commerce son sinónimos y se refieren al mismo concepto es totalmente errónea.

En realidad, si bien el e-commerce cubre los procesos por los cuales se llega a los clientes y proveedores y cubre todos los canales de venta, incluyendo marketing, pedidos, entrega, servicio postventa y derivados, el e-business va mucho más allá. El e-business incluye en su razón de ser el e-commerce en su totalidad, pero también cubre otros procesos internos como pueden ser la producción, administración, desarrollo de productos, área de riesgos, área de finanzas, desarrollo estratégico, gestión del conocimiento y recursos humanos, es decir, el funcionamiento interno de una empresa, pero, en internet.

## Tipos de E-Business

El e-business puede presentarse en diferentes tipos. Conviene aclarar que el e-business es un fenómeno en constante evolución por lo que continuamente se están generando nuevos tipos de negocio electrónico. Cada vez serán más tipos de organizaciones las que se conviertan al soporte digital, ya que la tecnología avanza rápidamente y abre nuevas fronteras cada día. A continuación, mencionamos algunas de las más importantes:

- **Subastas en Línea:** Las subastas por Internet son más democráticas que las que se realizan en casas de subastas físicas, porque este medio permite la participación de todo aquel que tenga una conexión.
- **Portales de compra-venta entre particulares:** Quien así lo desee puede ser ofertante, comprador o las dos cosas a la vez.



- **Banca Electrónica o E-banking:** La banca electrónica constituye uno de los negocios más exitosos de la red. Permite que los clientes accedan a sus cuentas bancarias y operen por medio de un sitio Web fácil de usar, La banca on-line ahorra tiempo y dinero a usuarios y a empresas.
- **Guías Electrónicas:** Las guías son siempre útiles para encontrar un servicio o producto en especial.
- **Ingeniería en Línea:** Hoy en día ya no es pertinente donde están los ingenieros. Todo aquel que tenga conexión a Internet puede participar en el desarrollo. Se han creado herramientas conjuntas para el desarrollo.
- **Juegos de Azar electrónicos:** Son uno de los negocios más rentables en Internet.
- **E-learning:** El aprendizaje on-line brinda una nueva dimensión del aprendizaje digital. En lugar de recibir un CD o disquete que contiene un archivo ejecutable que explique un tema y contenga una evaluación, el alumno accede al material on-line. Y se puede además hacer consultas y chatear con las demás personas que están en línea en el curso.

- **Correo Electrónico:** Hay quienes no asocian el correo electrónico con los negocios digitales, pero la comunicación es la base de todo negocio. Cada vez más organizaciones se comunican en forma digital.
- **Marketing Electrónico:** En la sociedad de la informática, todo fluye. Gracias al Internet las empresas pueden responder a las demandas de cada cliente y tratar a cada uno según sus preferencias.

### Formulación de políticas y estrategias en el E-Business

Dependerá del punto de vista de los intereses internos de cada empresa y en su forma de proyectar la evolución en su modelo de negocio. Una empresa puede formular distintas políticas y estrategias orientadas a la sistematización de procedimientos de innovación en el negocio electrónico.

Las empresas que adoptan una estrategia de e-business lo hacen normalmente de manera integradora, o al menos así deberían de realizarlo. El e-business debe de implantarse teniendo en cuenta conceptos como el posicionamiento que se quiere conseguir, los objetivos que se quieren conseguir y las capacidades que tiene la organización para adaptarse al cambio. Definimos tres estadios:

- ✓ **Primer estadio:** En un primer estadio, la empresa empieza a tener visibilidad en la red, mostrando actividades y productos. Se va a evolucionando a una empresa que empieza a comerciar en Internet con una mínima inversión de capital. Surgen los primeros problemas al combinar el modelo de negocio tradicional con el e-business.
- ✓ **Segundo estadio:** La empresa y su entorno de negocio obtienen sinergias importantes mediante el impulso que supone la utilización de las TIC. Se empieza a evolucionar a sistemas de gestión informatizados y se empiezan a realizar mayores inversiones en tecnología.

- ✓ **Tercer estadio:** La empresa pasa a ser un referente en el entorno de negocio electrónico y se diferencia de sus competidores debido al valor que aportan las nuevas tecnologías. Las estructuras rígidas de la empresa se convierten a estructuras flexibles. Normalmente se externalizan todas las funciones que no son propias del núcleo de negocio y se requieren altas inversiones en tecnología.

Sin embargo, es importante señalar, que independientemente sea cual sea su modificación en las políticas de la empresa, esta debe tomar en cuenta que la formulación de estrategias de e-business la conducirá a sufrir cambios estratégicos radicales en su modelo de negocio. Cambios que, en la mayoría de los casos, son positivos para su posición y evolución. Son cambios necesarios en este mundo tecnológico, al menos si quiere avanzar y tener una metodología moderna.



## **Etapas del E-Business**

Al hablar de e-business tenemos que referirnos a una manera de realizar negocios haciendo uso de las tecnologías de información y comunicación (TIC). Cualquiera que sea el modelo a seguir de los e-business, debe pasar por las siguientes etapas:

- Creación de un correo corporativo con el nombre de su empresa: Mail con su dominio.
- Establecimiento del comercio electrónico o Comercio (del inglés e-Commerce), con la incorporación de la tienda virtual o página Web.
- Interrelación directa con clientes, proveedores y distribuidores a través del sistema de información creados para tal fin, con lo cual se establecen los negocios.

Como un ejemplo del modelo de negocio planteado, podemos destacar el modelo de negocio B2B2C, le permite relacionar a los clientes y los proveedores (sin que estos negocien directamente) a través de los medios de su empresa (tienda virtual conectada a su ERP), permitiéndole generar ingresos de una manera óptima y eficaz.

### **Software comercial existente, fabricantes:**

Entre las aplicaciones más comunes de estos modelos de negocios que componen, podemos destacar el ERP (Enterprise Resource Planning), CRM (Customer Relationship Management), SCM (Supply Chain Management), y BI (Business Intelligence).

## Conclusión

Toda esta teoría te va a permitir tener una idea clara de cómo iniciar en el mundo del e-business para llevar a tu empresa al próximo nivel y actualizar tu modelo de negocio para posicionarte primordialmente en la web y en el mundo de la tecnología.

Engrane Digital te orienta siempre con conocimientos básicos para que desarrolles tu e-commerce con la información exacta para que no pierdas detalle sobre su proceso. En nuestro portal web tienes temas interesantes y con mucha información necesaria para que te animes a crear tu propio negocio electrónico y aumentes el número de clientes en tu tienda u empresa.

### **Engrane Digital**

Guadalajara, Jalisco  
Fontaneros 779, Jardines de la paz  
Teléfono  
(33)44 4499 33  
[contactogdl@engranedigital.com](mailto:contactogdl@engranedigital.com)

### **Sucursal**

Monterrey, NL  
Díaz Ordaz 140 torre 2 Piso 20, Santa María  
Teléfono  
(81) 8865-4311  
[contactomty@engranedigital.com](mailto:contactomty@engranedigital.com)

**Engrane digital** S. de R.L. de C.V. © 2012 Todos los  
derechos reservados