

ÍNDICE

0. PRÓLOGO	5
1. INTRODUCCIÓN AL ECOMMERCE	7
1.1 ORIGEN Y DEFINICIÓN	8
1.1.1 CARACTERÍSTICAS DEL ECOMMERCE	11
1.2 EL ECOMMERCE EN LA ACTUALIDAD	11
1.3 EL ECOMMERCE VERSUS COMERCIO TRADICIONAL	22
1.3.1 DIFERENCIAS ENTRE ECOMMERCE Y COMERCIO TRADICIONAL	23
1.3.1 VENTAJAS E INCONVENIENTES DEL ECOMMERCE	25
1.3.3 TIPOS DE NEGOCIO	29
2. NUEVAS TECNOLOGÍAS Y CADENA DE VALOR	31
2.1 PROVEEDOR DE SERVICIOS DE INTERNET	32
2.2 ESTRUCTURAS DE LA RED	35
2.3 INFORMACIÓN Y CONTENIDO	37
2.3.1 TRANSMISIÓN DE CONTENIDOS	38
2.3.2 HERRAMIENTAS PARA EL INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN	39
2.3.3 TRANSFERENCIA DE ARCHIVOS FTP	40
2.4 LA CADENA DE VALOR	41
3. GESTIÓN EMPRESARIAL	45
3.1 DEPARTAMENTOS DE GESTIÓN EMPRESARIAL	46
3.2 ECOMMERCE ENTRE EMPRESAS (B2B)	47
3.2.1 MERCADOS B2B	47
3.2.2 ETAPAS EN EL PROCESO DE COMPRA	48
3.2.3 EL MERCADO B2B ACTUAL	49
3.2.4 SERVICIOS B2B	50
3.3 ECOMMERCE ENTRE EMPRESAS Y CONSUMIDORES (B2C)	51
3.3.1 MERCADOS B2C	52
3.4 GESTIÓN EMPRESARIAL	53
3.4.1 ANÁLISIS DAFO	53
3.4.2 DESARROLLO DE UNA TIENDA VIRTUAL	55

3.4.3 DISEÑO DE LA ESTRATEGIA	57
3.4.4 ESTRUCTURA	57
3.4.5 EL TERMÓMETRO DEL ÉXITO	60
4. PUBLICIDAD Y MARKETING	62
4.1 PUBLICIDAD EN EL SITIO WEB	63
4.1.1 HERRAMIENTAS Y ESTRATEGIAS	65
4.2 MARKETING Y VISIBILIDAD	67
4.2.1 GOOGLE	69
4.2.2 TÉCNICAS DE MARKETING	70
4.2.3 FACTOR DIFERENCIAL	74
4.2.4 HORARIOS DE VENTA	75
4.2.5 USUARIOS PREMIUM	75
4.2.6 IMPORTANCIA DE LA FOTOGRAFÍA	76
4.3 FIDELIZACIÓN DEL CLIENTE	77
4.3.1 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	78
4.3.2 SERVICIO POSTVENTA	79
4.3.3 USABILIDAD	80
4.3.4 ABANDONO DEL CARRITO DE COMPRA	82
4.3.5 TRANSMITIR CONFIANZA	83
5. ATENCIÓN AL CLIENTE, LOGÍSTICA Y SISTEMAS DE PAGO	85
5.1 ATENCIÓN AL CLIENTE	86
5.1.1 EL PROCESO DE VENTA	86
5.1.2 VENTAJAS EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL ECOMMERCE	90
5.2 LOGÍSTICA	90
5.2.1 ESTRUCTURAS LOGÍSTICAS	90
5.2.2 DISTRIBUCIÓN	91
5.2.3 PROBLEMAS EN LA DISTRIBUCIÓN	91
5.2.4 SEGUIMIENTO DE PEDIDOS	92
5.3 SISTEMAS DE PAGO	93
5.3.1 MÉTODOS ONLINE Y OFFLINE	93
5.3.2 TERMINAL EN PUNTO DE VENTA VIRTUAL	93

5.3.3 PAYPAL	94
5.3.4 CONTRA REEMBOLSO	95
5.3.5 TRANSFERENCIA BANCARIA	95
5.3.6 PAGO A TRAVÉS DEL MÓVIL	96
6. SISTEMAS DE SEGURIDAD Y ASPECTOS LEGALES	97
6.1 PROTOCOLO TLS	98
6.1.1 CONCEPTOS Y FUNCIONAMIENTO	99
6.1.2 APLICACIONES	101
6.1.3 VENTAJAS	101
6.2 PROTOCOLO DE TRANSACCIONES ELECTRÓNICAS SEGURAS (SET)	102
6.2.1 FUNCIONAMIENTO	102
6.2.2 SEGURIDAD	103
6.2.3 INCONVENIENTES	104
6.3 SISTEMAS DE CODIFICACIÓN	104
6.4 CIFRADO SIMÉTRICO Y ASIMÉTRICO	105
6.5 FIRMA Y CERTIFICADOS DIGITALES	106
6.6 MEDIDAS DE SEGURIDAD Y AMENAZAS EN EL ECOMMERCE	107
6.7 ASPECTOS LEGALES EN EL ECOMMERCE	109
6.7.1 LOPD	110
6.7.2 PROPIEDAD INTELECTUAL	111
6.7.3 LEY DE SERVICIOS DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN	112
6.7.4 OBLIGACIONES PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA LSSICE	112
6.7.5 DERECHOS DEL USUARIO	113
6.7.6 LAESCP	114
7. PRESENTE Y FUTURO DEL ECOMMERCE	115
7.1 LAS BASES DEL ECOMMERCE	117
7.2 NUEVOS TIEMPOS, NUEVOS RETOS	118
7.3 VISIONARIOS	120
7.4 CONCLUSIONES	121
7.5 REPASO	122
7.6 CONSEJOS FINALES	124

8. BIBLIOGRAFÍA	126
8.1 LIBROS	126
8.2 WEBS	127
9. ANEXOS	130
9.1 LOS HÁBITOS DE CONSUMO ONLINE	130
9.2 CREACIÓN DE UNA TIENDA ONLINE. SHOPIFY	134