

5 PASOS PARA EL ÉXITO EN COMERCIO ELECTRÓNICO

- ✓ Para que una estrategia de negocio sea exitosa y genere ganancias, se necesita construir y sostener buenas relaciones de negocio de manera electrónica con los clientes.

PASO 1: Has que sea fácil a los clientes hacer negocios contigo.

- ✓ Consiste en simplemente eliminar toda barrera existente en los sistemas para que los clientes al realizar alguna transacción, la hagan de manera simple y sencilla.
- ✓ De esta manera se construyen buenas relaciones y se satisface al cliente en todo momento.
- ✓ Aprovechar la tecnología para construir interacciones buenas con el cliente:
 - Consiste en que se construya de manera eficaz un sistema de información que sea fácil para ti como parte de la empresa, como para el cliente final con la empresa.
 - Engloba solicitud de pedidos, transacciones, inventarios, administración, cargos, entregas, etc.
 - Todo esto a través de cada departamento, líneas de producto, canales de distribución; con el sólo propósito de que sea fácil y sencillo para el cliente final.
- ✓ Puntos fundamentales para el cliente:
 - No hacer perderles su tiempo.
 - Recordar quiénes son.
 - Que les sea fácil hacer pedidos y procurar el servicio.
 - Asegurar que el servicio les encante.
 - Actualizar productos y servicios.
- ✓ E-business crea para la empresa un costo efectivo y para el cliente que sea fácil de interaccionar con la empresa, y te dice más sobre ellos para que obtengan un mejor servicio.

PASO 2: Enfocarse en el cliente final para los productos y servicios.

- ✓ El cliente real para cualquier negocio es el consumidor final del producto o servicio que se produce.
- ✓ Para un negocio el cliente final es el que consume el producto o servicio que proporciona y usualmente, pero no siempre, el que paga por ello.
- ✓ Para saber cómo deben ser los productos y servicios, se debe tener información referente al cliente final.
- ✓ Consiste en establecer un sistema de retroalimentación directa entre la empresa y el consumidor final, para así garantizar un éxito continuo en el mercado.
- ✓ El comercio electrónico permite interactuar directamente con los clientes finales, a través de él se puede saber cómo son los clientes.
- ✓ Otra forma son los avances tecnológicos como son las tarjetas ID que contienen información del cliente.
- ✓ Entre más se obtenga información de los clientes, se podrá saber quiénes son aquellos que generan más ganancias y los que no.

PASO 3: Rediseñar el trato con el cliente en el proceso de negocio desde el punto de vista del cliente final.

- ✓ A través de tecnología, canales electrónicos, que permiten el trato con el cliente como: la Web, sistemas de voz integrada de respuesta, kioscos, e-mail, aplicaciones digitales, teléfonos celulares, centros de llamado "inteligentes".
- ✓ De esta manera se puede saber exactamente qué es lo que los clientes necesitan con gran precisión.
- ✓ Se pueden construir en forma, tareas desde el punto de vista de los clientes.
- ✓ Con la información que se obtenga, se puede trabajar en el diseño o rediseño de los procesos de negocio para alcanzar las expectativas del cliente de mejor manera.

PASO 4: Guía tu compañía hacia ganancias: Diseña una arquitectura electrónica de negocio comprensiva y evolucionada.

- ✓ Saber dónde pertenece la información del cliente que se tiene, así como las relaciones existentes con los departamentos.
- ✓ Primero se tiene que reunir información relevante de cada cliente en productos y departamentos.
- ✓ Segundo, poder enlazar automáticamente aplicaciones con otras.
- ✓ Se trata de ligar información del cliente que reside en diferentes bases de datos y aplicaciones.
- ✓ Deben ser sistemas flexibles y extensibles.
- ✓ Consiste en 4 pasos a la vez:
 1. Crear un perfil del cliente.
 2. Establecer las reglas de cómo se va a negociar.

3. Reconocer actividades o eventos del negocio.
 4. Objetos del negocio.
- ✓ Con la información de los 4 puntos se podrá crear un modelo en donde se podrá ver dónde entra cada tipo de dato.
 - ✓ Se puede hacer uso de: tarjetas inteligentes, certificados digitales, XML, Java.
 - ✓ Tomar en cuenta 5 etapas en las iniciativas del e-business:
 1. Suministrar información de la compañía y del producto.
 2. Proporcionar soporte al cliente y facilitar interacciones.
 3. Soporte a transacciones electrónicas.
 4. Interacciones personalizadas con clientes.
 5. Fomentar comunidad.

PASO 5: Fomentar Lealtad del Cliente, la clave para las ganancias en el comercio electrónico.

- ✓ La información que se necesita para retener a un cliente es: ingresos del cliente y su costo sobre tiempo; referencias del cliente, razón de defeción, causa de lealtad o lo que el cliente valora del producto.
- ✓ La información analizada es utilizada para: determinar ganancias por cliente, identificar los mejores clientes, entender las características de los mejores clientes, realizar campañas de mercadotecnia para alcanzar las expectativas de los clientes, analizar cómo se puede mejorar el valor hacia los clientes, asesoramiento para reducir defectos.
- ✓ Identificar los clientes que generen más ganancias y diseñar el comercio electrónico para que ayude a cementar las relaciones con los clientes.