

## Capítulo 2

## DOMINIO, PLATAFORMA Y HOSTING

# Plataformas e-commerce

---



Las plataformas de e-commerce o interfaces en línea a partir de las cuales el empresario podrá ofrecer sus productos o servicios y los usuarios podrán adquirirlos, cuentan con dos vistas: una para **la administración (back-end)** controlada por empleados de la empresa y otra para la **visualización de la tienda por parte de los usuarios (front-end)**.

### Administración (back-end)

Es el módulo de administración de la tienda virtual (**vista del administrador**).

**Desde esta vista, el administrador puede:**

- Dar de alta los productos.
- Definir precios, promociones.
- Administrar niveles de usuarios.
- Ver estadísticas, tendencias, etc.
- Revisar y llevar el control del inventario.

### Visualización (front-end)

Es la tienda virtual que se despliega en el sitio web (**vista del usuario**).

- Los clientes interactúan y realizan compras en el comercio a través de la tienda virtual.
- Se pueden desplegar los productos, precios, promociones.
- Permite a los usuarios registrarse y darse de alta para realizar compras.



## NOTA

La información de los productos que se ingresa en el **back-end** se refleja en la forma en que los usuarios ven el sitio desde donde, posiblemente, efectuarán su compra.

### Otras consideraciones:

- En el back-end (vista del administrador), algunas plataformas permiten la integración con otros sistemas de la empresa (por ejemplo: inventario, finanzas, etc.).
- Generalmente, se puede acceder a cualquiera de las dos vistas desde un navegador de Internet, sin embargo, se requiere de un **usuario y contraseña** para **acceder a la vista del administrador**.
- Las empresas pueden definir roles y perfiles para cada empleado con el objetivo de **restringir el acceso a ciertas secciones del back-end**.

Las plataformas de e-commerce se pueden agrupar en **cuatro grandes tipos**:

## Tipos de plataforma

Foco de la sección

### Desarrollos propios

- Desarrollos hechos a la medida acorde a las necesidades del comercio.

### Plataformas de código abierto

- Se descargan, instalan y utilizan. La implementación puede requerir de especialistas.
- Son desarrolladas pensando en atender una amplia variedad de comercios por lo que no son completamente personalizables.

### Plataformas con licencia

- Hechas por empresas desarrolladoras de software (por ejemplo: IBM, Oracle, etc.).
- En la implementación (por parte del especialista) se realizan las adecuaciones necesarias para que la plataforma se ajuste a los requerimientos del comercio.

### Otras

- Aplicaciones para e-commerce en redes sociales, (por ejemplo: Facebook + e-commerce).
- Mercados online (por ejemplo: Mercado Libre).
- Herramientas para que PyMEs construyan y editen su propio sitio web (por ejemplo: Conecta tu Negocio<sup>1</sup>, en México).

1. Esfuerzo conjunto de Google, Banamex, Jimdo, Consejo de la Comunicación, Instituto PyME y la Universidad Virtual del Sistema Tecnológico de Monterrey, en colaboración con la Secretaría de Economía y México Emprende.

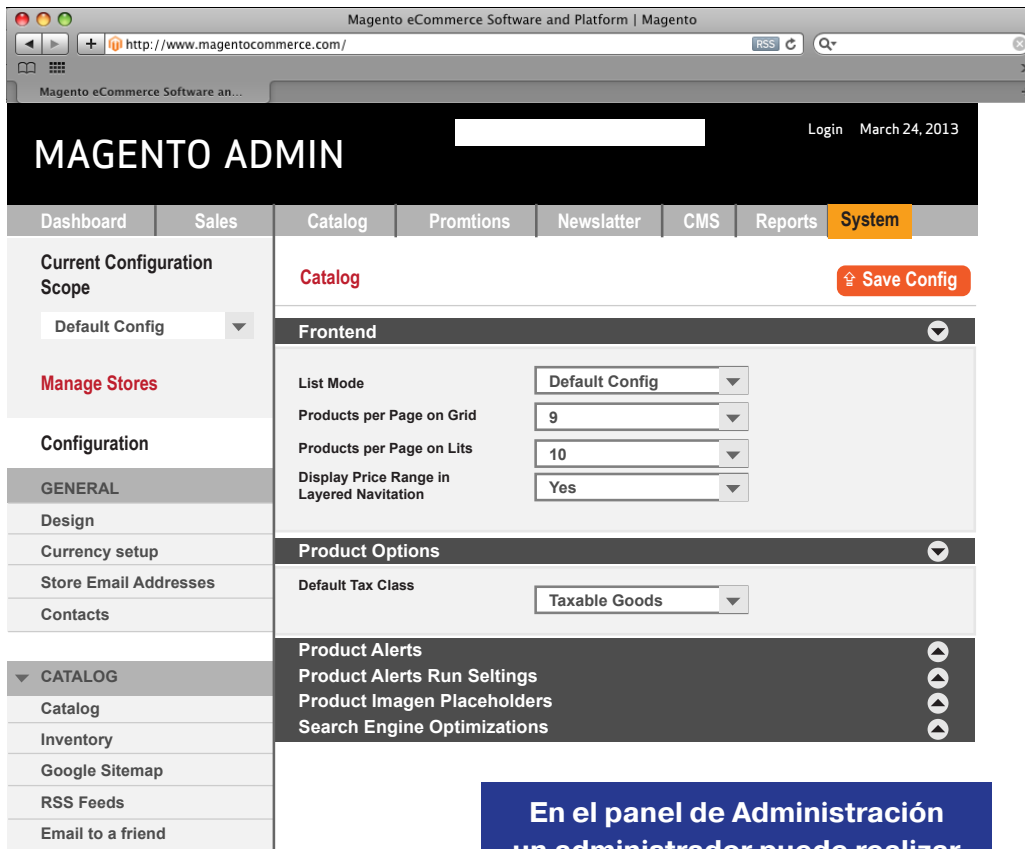
Seminario Visa e-commerce

Este documento es parte de la **Guía Práctica para el Desarrollo de Plataformas de Comercio Electrónico en América Latina**, estudio comisionado por Visa Inc., sujeto a sus avisos legales publicados en la página 2 de la introducción.

más personas alrededor  
del mundo **van** con Visa.



A continuación se muestra un ejemplo de una plataforma de código abierto desde la vista del administrador a partir de la cual la empresa **ingresa información de su catálogo de productos**:



The screenshot displays the Magento Admin interface in a browser window. The page title is "MAGENTO ADMIN" and the date is "March 24, 2013". The navigation menu includes Dashboard, Sales, Catalog, Promotions, Newsletter, CMS, Reports, and System (highlighted). The main content area is titled "Catalog" and features a "Save Config" button. The configuration is organized into sections: Frontend (List Mode: Default Config, Products per Page on Grid: 9, Products per Page on Lits: 10, Display Price Range in Layered Navigation: Yes), Product Options (Default Tax Class: Taxable Goods), and Product Alerts (Product Alerts Run Settings, Product Imagen Placeholders, Search Engine Optimizations).

**En el panel de Administración un administrador puede realizar actualizaciones al catálogo de productos, cambiar precios, llevar el control del inventario, etc.**

La información ingresada por parte de los administradores en el back-end se visualizará de la siguiente manera en el **front-end** donde el usuario **interactúa para conocer y adquirir los productos o servicios** de la empresa.



En el panel de Visualización se despliegan los productos, categorías, precios, promociones, etc. que el usuario ve cuando entra al sitio.

Al seleccionar una plataforma es importante considerar las **características del back-end (Administración) y del front-end (Visualización)**:

	<b>Descripción</b>	■ Menor importancia	■ Mayor importancia
■ <b>Código abierto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Código de programación de la plataforma denominado abierto (gratuito) que puede ser modificado.</li> </ul>		
■ <b>Varios idiomas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La plataforma puede ser visualizada en varios idiomas tanto en Administración como en Visualización.</li> </ul>		
■ <b>Comunidad de desarrolladores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programadores que utilizan la plataforma e interactúan en foros para resolver problemas, dudas, etc.</li> </ul>		
■ <b>Integración de módulos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Módulos que ofrezcan funcionalidades adicionales a la plataforma (por ejemplo: comparativo de productos, compartir en redes sociales, etc.).</li> </ul>		
■ <b>Multi-tiendas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Posibilidad de manejar varias tiendas con distintas características (por ejemplo: productos, precios, etc.) en la misma plataforma.</li> </ul>		
■ <b>Multi-moneda</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Posibilidad de manejo de varias monedas (por ejemplo: pesos, dólares, euros, etc.) en la plataforma.</li> </ul>		
■ <b>Nivel de instalación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Complejidad para instalar, configurar y adecuar la plataforma a un sitio web.</li> </ul>		
■ <b>Personalización del sitio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Flexibilidad para ajustar y adecuar la visualización de la tienda virtual al diseño de un sitio web.</li> </ul>		

*Fuente: De acuerdo con experiencia de Lead2Action, agencia interactiva especializada en soluciones digitales, en proyectos de desarrollo en sitios e-commerce.*

Continuación:

**Descripción**

■ Menor importancia ■ Mayor importancia

**Administración**

Flexibilidad para administrar:

- Precios definidos bajo distintos formatos (porcentaje, absoluto, etc.).
- Inventarios por zona, tienda o atributos (color, talla, etc.).
- Diferentes perfiles de clientes (oro, platino, etc.) en la plataforma.
- Catálogo por categorías, marcas, etc.
- Pedidos por zonas, empresas de mensajería, tiempo de entrega, etc.
- Reglas de negocio en cuanto a clasificación de clientes y aplicación de descuentos y promociones, restricciones de productos.

**Implementación de métodos de pago**

- Posibilidad de implementar múltiples medios de pago (tarjetas de crédito, débito, prepago, concentradores de pago, tarjetas de regalo, etc.).

**Desempeño de la aplicación**

- Velocidad de respuesta de la aplicación. El desempeño puede variar dependiendo de la infraestructura.

**APIs<sup>1</sup> de conexión**

- Posibilidad de integrar la plataforma de e-commerce con módulos de sistemas actuales de la empresa (ERPs).<sup>2</sup>





*Fuente: De acuerdo con experiencia de Lead2Action, agencia interactiva especializada en soluciones digitales, en proyectos de desarrollo en sitios e-commerce.*

*1. API del inglés Application Programming Interface o Interfaz de Programación de Aplicaciones (IPA) en español.*

*2. ERP (Enterprise Resources Planner) que básicamente es un software que integra todas las actividades administrativas y de proyectos de una empresa.*



Continuación:

	Descripción	Menor importancia	Mayor importancia
 <b>Integración móvil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Posibilidad de integrar y adecuar la plataforma a sitios optimizados para dispositivos móviles (tablets, teléfonos, etc).</li> </ul>		
 <b>Reporteo estándar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentación, detalle y calidad de la información desplegada en reportes estándar de la plataforma.</li> </ul>		
 <b>Costos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Negociación de los costos de licencias, mantenimiento e implementación.</li> </ul>		
 <b>Accesibilidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponibilidad de la compañía que provee la plataforma para brindar asistencia y soporte (horarios, canales, etc.).</li> </ul>		

Fuente: De acuerdo con experiencia de Lead2Action, agencia interactiva especializada en soluciones digitales, en proyectos de desarrollo en sitios e-commerce.

Seminario Visa e-commerce

Este documento es parte de la **Guía Práctica para el Desarrollo de Plataformas de Comercio Electrónico en América Latina**, estudio comisionado por Visa Inc., sujeto a sus avisos legales publicados en la página 2 de la introducción.