

# INTRODUCCIÓN AL COMERCIO ELECTRÓNICO



# Comercio electrónico se refiere al uso de algún medio electrónico para realizar una transacción comercial.

El comercio electrónico no se limita a las ventas en línea, sino que también abarca la preparación de presupuestos en línea, las consultas de los usuarios, el suministro de catálogos electrónicos, los planes de acceso a los puntos de venta, la gestión en tiempo real de la disponibilidad de los productos (existencias), los pagos en línea, el rastreo de las entregas.





Los clientes que compran en Internet se denominan ciber consumidores.

Esta tienda en línea a sus ves tienen al menos los siguientes elementos en el nivel de sistemas de atención al cliente:

- Un catalogo electrónico
- Motor de búsqueda
- Sistema de carro virtual
- Sistema de pago en línea
- Un sistema administrativo

Estos mismos realizan sus compras en lo se le llaman tiendas en línea los cuales son todos los sitios de comercia en línea.



El catalogo electrónico en línea que ofrece una lista de todos los productos a la venta, sus precios y a veces su disponibilidad (si el producto está en existencia o la cantidad de días hasta la entrega).



Un motor de búsqueda que permite localizar un producto fácilmente mediante criterios de búsqueda (marca, margen de precios, palabra clave, etc.).



Un sistema de carro virtual, la parte central del comercio electrónico, que permite rastrear el trayecto de las compras del cliente y modificar las cantidades de cada referencia.



Un sistema de pago en línea seguro que a menudo está garantizado por un tercero de confianza (un banco) a través de una transacción segura. Un sistema de rastreo de pedidos que hace un seguimiento del estado del pedido y a veces proporciona información sobre la gestión del paquete por parte del expedidor.



Un sistema administrativo que permite a los comerciantes en línea organizar sus ofertas, modificar los precios, añadir o eliminar referencias de productos y también gestionar y manejar los pedidos de los clientes.

