

**Iniciae - Sensibilización y Capacitación para Empresari@s de Extremadura**



# **SENSIBILIZACIÓN Y CAPACITACIÓN PARA EMPRESARI@S DE EXTREMADURA**

**Formación Empresarial  
E-BUSSINES**

## E-business

*«Una de las primeras empresas que utilizo el término "e-Business" fue IBM, en 1997, año en el que lanzo su primera campaña temática centrada en ese término. Hasta entonces, la frase que todo mundo usaba era "e-commerce". El intercambio del término significo también un cambio de paradigma: hasta ese momento, vender era la única experiencia que podía reproducirse en la Web, pero la ampliación del enfoque y la incorporación de otros tipos de negocios en la Web género la nueva denominación »*

### ¿Qué es e E-Business?

El término E-Business (Negocio Electrónico) puede definirse como el vocablo que alude a todo tipo de actividad empresarial ejecutada desde Internet, usando la red como herramienta y medio. No sólo engloba un sistema típico de "compra y venta", sino que acapara servicios para clientes y amplía redes de sociedades comerciales más complejas y ambiciosas.

E-Business es mucho más complejo que el comercio electrónico, el primero es una forma de negocio o medio empresarial, mientras que el segundo es otra forma de vender, otro medio o modalidad por así decirlo.

IBM define E-Business de este modo: *«Una manera segura, flexible e integrada de brindar un valor diferenciado combinado los sistemas y los procesos que rigen las operaciones de negocios básicas con la simplicidad y el alcance que hace posible la tecnología en Internet».*

Si tuvieramos que explicar el concepto a nivel coloquial, podríamos decir que mientras el e-comercio es un servicio más de una empresa, tienda, etc con el fin de abrirse y abarcar más cuota de mercado, el E-Business es un proceso que las empresas usan para hacer negocios valiéndose de la red mundial.

El concepto es más global, más complejo, no es un medio más, es un modo de hacer negocio: uso de tecnología y nuevas estrategias de negocios para realizar negocios y beneficios en línea. El negocio en línea favorece las ventas, marketing, e información on-line. Conlleva así, en resumidas cuentas *«la mejora en el funcionamiento del negocio por medio de la conectividad, la conexión de la cadena de valor entre negocios, proveedores, aliados y sus clientes con el fin de lograr mejores relaciones con los clientes, reducir costos al desintermediar e integrar procesos de negocio, además de penetrar nichos o segmentos de mercado rentables».*

Comprende en cierto modo la interacción con los socios de un determinado negocio, donde ésta es posible gracias a la tecnología de información.

## Iniciae - Sensibilización y Capacitación para Empresari@s de Extremadura

También, aunque es más abstracta, se define como un “sistema de información” o aplicación a la cual se le delegan procesos de negocios.

Cabe destacar que el concepto E-Business se invento mucho antes de que se generalizara el uso de Internet. En los años 70, el e-Business era de uso frecuente en las redes financieras.

### Resumen y ejemplo de aplicación estructural simple.

Llamamos *E-business* al uso, aprovechamiento y aplicación de las tecnologías de la información con el fin de favorecer la compraventa de cualquier producto, servicio e información mediante redes públicas basadas en estándares de comunicación establecidos y mundialmente conocidos. Formalmente, debe conformarse un ejemplo de E-Business de la siguiente manera: dos (o más) extremos, uno de relación comercial con una determinada aplicación o software; y en el otro lado, otro programa de ordenador o personal utilizándolo y que tenga los medios suficientes para acceder a la red.

E-Business abarca la combinación de Internet con los ya tradicionales sistemas de información y comunicación de cualquier organización: web y Tecnología de la Información, favoreciendo cada uno de los pasos y procesos necesarios de las fases de negocios que constituyen la base y mantenimiento de una empresa. Todas y cada una de las aplicaciones del e-business definen su carácter por ser interactivas, de una intensidad de transacciones altísima a la vez que conforman plataformas de lanzamiento y expansión de cualquier negocio hacia nuevos mercados.

Según Lic. Sean W. Crawford , el e-Business acapara cuatro aspectos fundamentales de un negocio:

- 1.El modelo del negocio.
- 2.El comercio.
- 3.Las relaciones (internas y externas).
- 4.La capacidad de responder.

De este modo, según W.Crawford «una empresa debe participar en alguna forma de relación externa para que se considere una "E-Business"».

### El web como medio y elemento de marketing.

El web desde el concepto empresarial del E-Business, se ve tanto como un medio, como un elemento de marketing comercial.

Entre el web y cualquier otro medio electrónico (fax, teléfono, burofax, telegrama, correo ordinario) se aprecia una diferencia fundamental: que mira mucho más allá de facilitar la comunicación. Éste permite

## Iniciae - Sensibilización y Capacitación para Empresari@s de Extremadura

la interacción entre usuarios, clientes, compradores y vendedores en un espacio y entorno que no es fijo, no es físico, pues es concebido por la confluencia de redes estándares, navegadores web, software, contenidos y personas. No existen barreras físicas, ni de tiempo ni de distancia entre proveedores y clientes. El comprador y el vendedor se comunican el uno con el otro directamente a través de una conexión electrónica. No hay que desplazarse a una tienda física ni dirección real, no existe personal de atención al cliente directamente, no existe el vendedor, no hay que rellenar formularios, ni presentar datos alguno y no hay una caja a la salida del establecimiento. En su lugar se susituye por un sitio web. Así, e-Business se concibe como un cambio en la forma de interactuar entre el cliente y el proveedor, comprador y el vendedor.

El modelo de interacción es muy directo y sencillo, aun siendo complejos los sectores o secciones a tener en cuenta del proceso del negocio. Un ejemplo más o menos complejo, quedaría conformado y estructurado de manera fácil y dinámica desde el punto de vista organizativo:

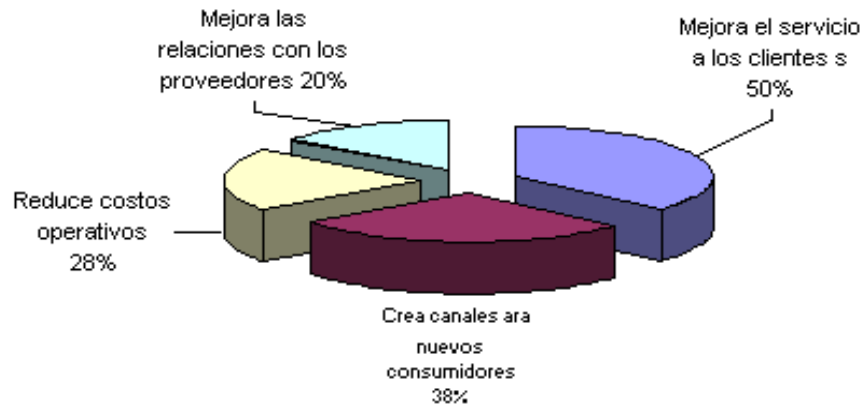


### *Pros para un extremo y contras para el otro.*

Para el comprador supone que el gasto de buscar o cambiar de proveedor se reduce al mínimo, mientras que para el vendedor existe un riesgo elevadísimo de no atraer al comprador y perderlo al tener el primero la facilidad de comparar y encontrar mejores ofertas de manera rápida y fácil. En todo este entorno, la responsabilidad de decidir el modo de realizar una operación de compraventa la tienen los compradores, cuando normalmente era de los que vendían.

Según la consultora PriceWaterhouseCoopers, no debemos olvidar la mejora de relaciones entre partes y el servicio a los clientes, la creación de canales de nuevos consumidores, así como el siempre beneficioso reducción de costes operativos.

## Iniciae - Sensibilización y Capacitación para Empresari@s de Extremadura



### Las tres áreas del E-Business.

Podemos definir tres áreas o áreas de ejecución para el E-Business: dentro de una organización mediante lo que se conoce como Intranet, que emplea los estándares de Internet para la comunicación electrónica. Un ejemplo puede ser el de Apple, que creó un sitio Web en su Intranet para vender sus modelos viejos de sistemas y accesorios a los empleados, enviándoles detalles de las promociones y así pudieran encargar sus productos on line.

La segunda área del E-Business consistiría en las transacciones "Business to Business" que se ejecutarían mediante una extranet conformada por dos intranets conectadas por medio de Internet. De este modo se permitiría a dos organizaciones acceder mutuamente a datos confidenciales. Lo habitual es que sólo se compartiera poca información, la necesaria e indispensable para concretar el negocio. Las redes "Business to Business" se crearon mucho antes que Internet, existen numerosas organizaciones que ya contaban con redes privadas para hablar con sus socios y clientes, pero era caro mantenerlas. Sin embargo, Internet bajó hasta límites insospechados los costos.

Por último el área "Business to consumer", la más conocida y famosa. Es el prototipo conceptual que prácticamente todos los usuarios de Internet tenemos de E-Business. Los sitios Web Quelle (minoría de ropa alemana), Redcoon, Discolandia y Megazine ofrecen productos y servicios a quienes visiten sus páginas web. Podemos confundirlo con lo que se conoce tradicionalmente por e-commerce, como ya hemos comentado: vender productos en la Web, sin embargo, hay que tener en cuenta más factores y servicios, promociones, etc que las tiendas normales no ofrecen.

Estas empresas tienen como objetivo hacer negocios, y se formularon preguntas antes de crear su sitio web en internet. No vale con el mero hecho de tener una página web o de contar con la infraestructura necesaria para una Intranet, una extranet. Esto no les es de utilidad. Todo conlleva un proceso de análisis y estudio contando con para a quines va dirigida la página y se pensó en todo momento en los procesos a desarrollar desde el medio electrónico.

## Iniciae - Sensibilización y Capacitación para Empresari@s de Extremadura

