

E-Conceptos, los nuevos conceptos para hacer negocios

(Rodrigo Martinic P.)

Hoy en día hasta los electrodomésticos se conectan a Internet (como por ejemplo un refrigerador que solicita automáticamente los pedidos al supermercado). Si hemos llegado a este punto, entonces vale la pena revisar algunos conceptos y siglas que se incorporan en nuestro diario vivir, aplicados en un nuevo entorno tecnológico como lo es Internet, tanto a nivel personal como profesional.

La importancia de estos nuevos conceptos radica en que ellos tienen en su definición asociados el volumen y la eficiencia, ya que millones de personas y empresas están conectadas a la red y los beneficios producidos son enormes, como por ejemplo en: el mejoramiento de la calidad de atención a clientes, la reducción de costos, aumento en la oportunidad de negocios, mejoramiento de la imagen corporativa, rápida respuesta por óptimos niveles de información, etc.

Estos conceptos van más allá incluso que las empresas puntocom, que pueden generar excelentes resultados financieros. Lo interesante es que Internet tiene una poderosa ventaja que es la capacidad de comunicación y la posibilidad de trabajar en comunidad. Hoy es muy fácil acceder a cualquier tipo de información noticiosa, hacer transferencias bancarias, invertir, contratar servicios, que un gerente vea el resumen de la gestión de su empresa en una sola pantalla, etc. Todo esto explica la aparición de estos nuevos conceptos, los cuales analizaremos a continuación:

E-business: esta palabra fue inventada por IBM en 1997, y se refiere a todo tipo de negocios que se realizan de manera electrónica, digital o virtual en donde Internet constituye la plataforma de interacción.

E-commerce: se refiere a las transacciones electrónicas que permiten adquirir o contratar en línea un producto o servicio, existiendo un pedido o una transacción comercial.

E-tailing: se refiere al comercio detallista, y se denominan así a todos los sitios o tiendas en línea que venden productos a consumidores finales.

Business to business o B2B: es cuando una empresa hace negocios con otra empresa, o sea que el mercado objetivo son empresas y no personas naturales o consumidores finales. Ejemplo son los mayoristas.

Business to consumer o B2C: se refiere a las empresas cuando venden sus productos a los consumidores finales.



Consumer to consumer o C2C: se refiere a la interacción entre consumidores, un ejemplo de esto sería deremate.com, en donde se comparten intereses comunes en una comunidad virtual.

Customer Relationship Management o CRM: traducido sería administración de la relación con clientes. Se pretende con esto personalizar la relación comercial de la empresa con sus clientes, para ofrecer servicios a medida.

E-transformation: es un proceso mediante el cual las empresas adoptan tecnología para ser más eficientes y competitivas.

E-procurement: es un sistema que se utiliza para conseguir una eficiente relación entre la empresa y sus proveedores. Se da en el caso que un proveedor tenga los inventarios de su cliente en línea, para hacer los pedidos automáticamente ahorrando tiempo y dinero a este. Con esto se hacen los procesos más eficientes desde las órdenes de compra hasta los seguimientos de pagos a proveedores.

E-banking: se entiende este proceso por la auto-atención automatizada que se realiza a nivel bancario. Con una buena presencia en Internet un banco puede ahorrar mucho dinero en sucursales, horas hombre y procesos; ganando en eficiencia y atención al cliente.

E-learning: se trata de educación a distancia, en donde el alumno interactúa con un profesor que puede estar en cualquier parte del mundo, al cual se le puede ver y hacer preguntas. Esto ahorra a las empresas mucho dinero en infraestructura y viajes para las que tienen sucursales en distintas partes del mundo.

E-government: permite mejorar la eficiencia del estado en distintas materias, ya que mientras más eficiente es el estado se obtienen mayores beneficios para la sociedad. Además se ahorra en recursos perdidos por la burocracia estatal, ya que muchos trámites, licitaciones, decretos, consultas, postulaciones, etc., se pueden realizar con nuevas tecnologías que permiten ahorrar tiempo y dinero.

(Rodrigo Martinic P.
Ingeniero especialista en Marketing, Universidad Diego Portales
Consultor en Marketing)