

## **SOFTWARE PARA COMERCIO ELECTRÓNICO**

El comercio electrónico se ha convertido durante los últimos años en un importante canal de ventas para todo tipo de negocios, incluso aquellos que no veían la tecnología como un componente importante para su labor. Por otro lado, la movilidad también es una tendencia patente el día de hoy, sobre todo con las nuevas generaciones que utilizan ya sus teléfonos celulares en mayor proporción que sus computadoras para navegar en internet, revisar su correo y redes sociales, y también para comprar en línea. Esto nos lleva a ver claramente la importancia de buscar una aplicación que nos permita integrarnos al mercado digital, llevando al cliente nuestros productos y servicios de forma sencilla y eficaz.

La búsqueda de un **software para comercio electrónico** implica la consideración de varios factores adicionales a la funcionalidad principal que ofrece la aplicación, tales como la posibilidad de conectarse al sistema administrativo de la organización, a sus switches de pago bancario, la facilidad con la que se le pueden alimentar nuevos productos o actualizar los existentes en relación con su precio, disponibilidad y otras características que pueden variar en el tiempo. Adicionalmente, es muy conveniente que la aplicación cuente con espacios comercializables con la participación de proveedores, ya sea para la colocación de banners de su marca y productos o para el posicionamiento de sus artículos en las búsquedas realizadas por el usuario, como lo hace la aplicación de Shelfy.io (antes SuperUp), la cual está marcando nuevos estándares para el comercio electrónico móvil en todo el mundo, trabajando ya para clientes de líderes en sus mercados.

## **COMERCIO OMNI-CANAL**

Idealmente, un software de comercio electrónico debe funcionar como parte de un sistema omni-canal, que permita a los clientes comprar nuestros productos de distintas maneras, tales como:

Ordenar en línea, ya sea a través de una aplicación móvil (o “app”) o de un sitio web con capacidades de comercio electrónico, recibiendo la compra en su domicilio,

Ordenar en línea para recoger, el mismo cliente, su compra en la tienda en un lugar especial para dichas entregas de mercancía (realizar un “store pickup”),

Asistir a la tienda y escanear con su app los productos que desee comprar, para luego hacer su pedido por medio de esta y recibir los productos en su domicilio,

Estos relativamente nuevos medios de compra no reemplazarán a la compra tradicional en la tienda, sino que más bien la complementan, dando cabida a distintos estilos de compra que han nacido a raíz de los nuevos estilos de vida que vemos en la sociedad global. Aunque se ha encontrado que comprar en el supermercado es considerado como una actividad social por las familias latinas, el ritmo de vida que prevalece en las ciudades dificulta muchas veces el realizar las compras del hogar de la manera “tradicional”, tomándose tranquilamente una tarde con toda la familia en la tienda. La falta de tiempo libre, las distancias y el tráfico de las ciudades hacen más viable muchas veces el ordenar los faltantes de la despensa a través del teléfono celular que tenemos todo el día en la mano, en cualquier momento libre, desde cualquier lugar.

## **TECNOLOGÍAS AUXILIARES**

Además, este tipo de **software para comercio electrónico** tiene ventajas adicionales para los comercios, tales como funcionar como útiles “rompe-filas” (“file busters”) para que en el caso de que se tengan filas más largas de lo deseable en la línea de cajas de un comercio, el cliente pueda “pre-escanear” sus compras y agilizar así su proceso de pago.

El pre-escaneo, en caso de que usted no conozca el término aún, se refiere a cuando el cliente o algún empleado auxiliar del comercio lee el código de barras de un producto con un lector de código de barras, haciendo así buena parte del trabajo del cajero antes de siquiera llegar a la caja. Algunos comercios utilizan terminales portátiles robustas para asignarlas a dichos empleados auxiliares o para prestárselas a los clientes para realizar el pre-escaneo, sin embargo, dichas terminales pueden implicar una inversión importante para el comercio, por lo que dar la opción al cliente de que utilice la cámara de su propio smartphone para pre-escanear en la aplicación de e-commerce de la tienda es una idea que va cobrando cada vez mayor popularidad entre los retailers.

En relación con la entrega a domicilio, la tecnología actual permite dar muchas facilidades al usuario a través de desarrollos como el de la geolocalización. Hoy en día, el **software para comercio electrónico** echa mano de la tecnología de posicionamiento global “GPS” para determinar desde el inicio de una sesión la ubicación del cliente, ofreciéndole la opción de hacer su compra en la tienda más cercana a la misma, o bien, a la ubicación que registró con anterioridad al configurar su cuenta de usuario de la aplicación. Algunos dispositivos también se ayudan para esta tarea con la ubicación de las redes WiFi a las que están conectados los dispositivos, para hacer más precisa la determinación de la localización de los mismos.

## “RESPONSIVE”

Es importante mencionar que un sitio web habilitado para comercio electrónico debe cumplir con el requisito de ser completamente navegable de manera práctica en dispositivos móviles tales como smartphones y tabletas. No basta con poder acceder al **software para comercio electrónico** desde nuestro celular si la experiencia de compra es mala. En vez de obtener más ventas, esto genera frustración en los clientes y hace que busquen nuevas opciones en la competencia. La palabra mágica en este tema es que el sitio web sea “responsivo” o “*responsive*”, como se le conoce en inglés. Esto es, que la página web identifique de manera automática e inmediata desde qué tipo de dispositivo está accediendo al mismo el usuario, para desplegar la presentación óptima en cada caso.

En TEC Electrónica contamos con más de 30 años de experiencia como especialistas en soluciones tecnológicas para el comercio, por lo que nos ponemos a sus órdenes en caso de requerir cualquier asesoría para encontrar el **software para comercio electrónico** más apropiado para su empresa. Contáctenos sin compromiso vía telefónica o por cualquiera de los medios listados en nuestro sitio web. Será un placer poder ayudarle.

Juan Antonio Valadez

Mayo 2020