



E-COMMERCE

(Nueva Plataforma VPOS)

Abril 2013

Bancard

Agenda

- ¿Qué es el e-commerce?
- Funcionamiento del Servicio.
- Proceso de Alta.
- Próximos pasos.

¿Qué es el E-Commerce?

Un concepto breve... y muy simple



- Es la comercialización de bienes y/o servicios realizado a través de internet.

Quienes intervienen

- **DIRECTAMENTE:**
 - El Comercio (vendedor)
 - Persona Física o Jurídica
 - El Cliente (comprador)
 - El medio de Pago.

- **ADEMAS:**
 - El proveedor de servicios de internet (ISP)
 - Los proveedores de aplicaciones (ASP)
 - Proveedores de servicios de hosting.
 - Las empresas de logística
 - Reparto y/o servicios de Courier.



Ventajas para los Comercios

- Desaparecen los límites geográficos y de tiempo.
- Globalización y acceso a mercados potenciales de millones de clientes.
- Disponibilidad las 24h x 365d.
- Reducción del tiempo de puesta en marcha del nuevo canal, comparado con una sucursal tradicional.
- Reducción considerable de inventario inicial y optimización de renovaciones.
- Reducir el tamaño del personal de la fuerza de ventas y atención personal.
- Posibilidad de reducción de precios por el bajo costo del uso de Internet en comparación con otros medios de promoción, lo cual implica mayor competitividad.
- Cercanía a los clientes y mayor interactividad y personalización de la oferta.
- Desarrollo de programas directos de ventas electrónicas.



Ventajas para los Clientes



- Acceso a una herramienta que brinda al consumidor el poder de elegir en un mercado global acorde a sus necesidades.
- Otorga valiosa información pre-venta.
- Rapidez al realizar los pedidos.
- Servicio pre y post-venta on-line.
- Reducción de la cadena de distribución, lo que le permite adquirir un producto a un mejor precio.

Recomendaciones para los Comercios

- Realizar el registro del cliente en la primera operación.
 - Solicitar información que ayude a identificar al mismo y a establecer una relación favorable con el cliente a partir de ese momento y en el futuro.
- Describir sus productos en forma clara y completa. Incorporar fotografías e información relevante de los mismos.
 - Medidas, peso, modelos y colores disponibles.
- Informar al cliente sobre los costos del producto, además de los impuestos y gastos de envío normales y extras, si aplican.
- Informar claramente acerca de la fecha estimada de envío y entrega a destino de la compra realizada.
- Incluya en su sitio web las Políticas acerca de:
 - Privacidad de la información.
 - Seguridad de su empresa y del sitio web, como así también de la información que recaba de sus clientes.
 - Devolución de artículos, reembolsos y cancelaciones.
- Habilite una sección de Preguntas y Respuestas Frecuentes o FAQ's
- Informe una dirección alternativa de e-mail de contacto.
- Utilice la tecnología de auto-replay para informar de una compra aprobada, o una confirmación de envío exitosa.



Las claves...

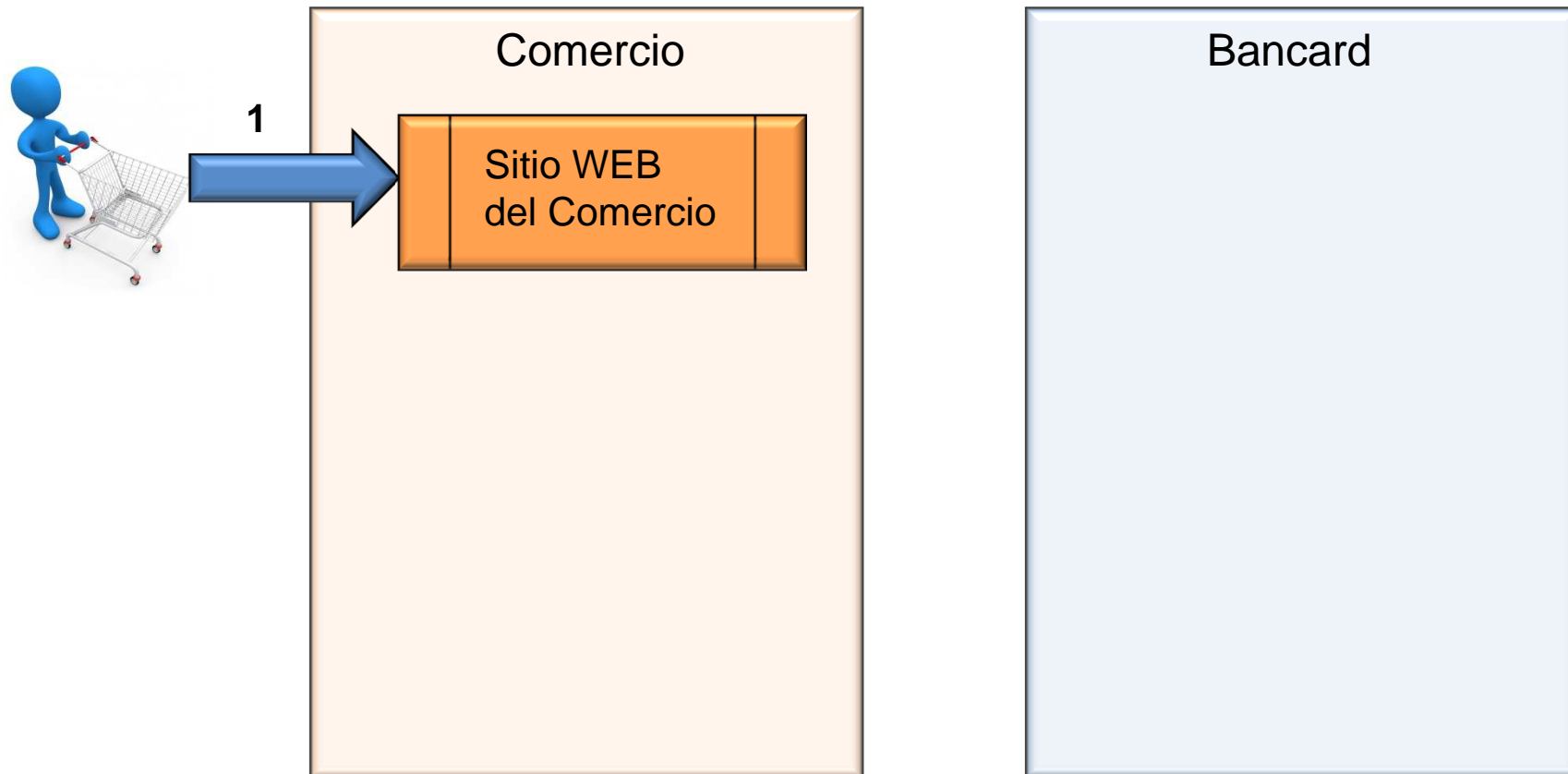
- Un canal de ventas. Una sucursal.
- La “atención” al cliente es la clave!
- Páginas amigables y con claridad de conceptos y condiciones de pago, entrega y devolución.
- El site del comercio debe “inspirar” confianza y debe “ser” confiable.
 - Certificados de seguridad
 - Evitar mensajes contradictorios que recibe el cliente/usuario
- Actualización de bienes/productos ofrecidos.
- La entrega de los bienes adquiridos.
 - **La promesa cumplida !**



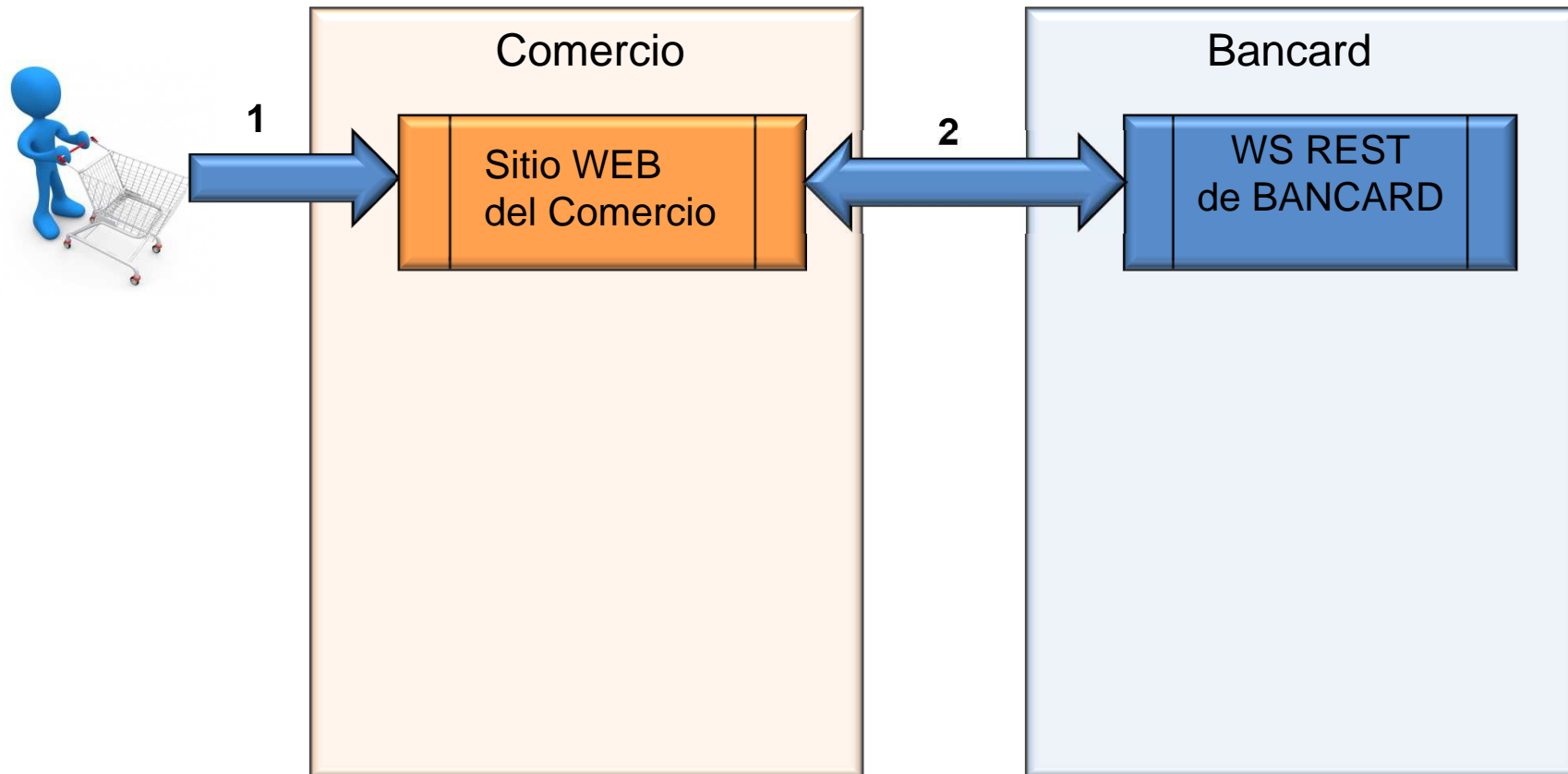


Funcionamiento del SERVICIO

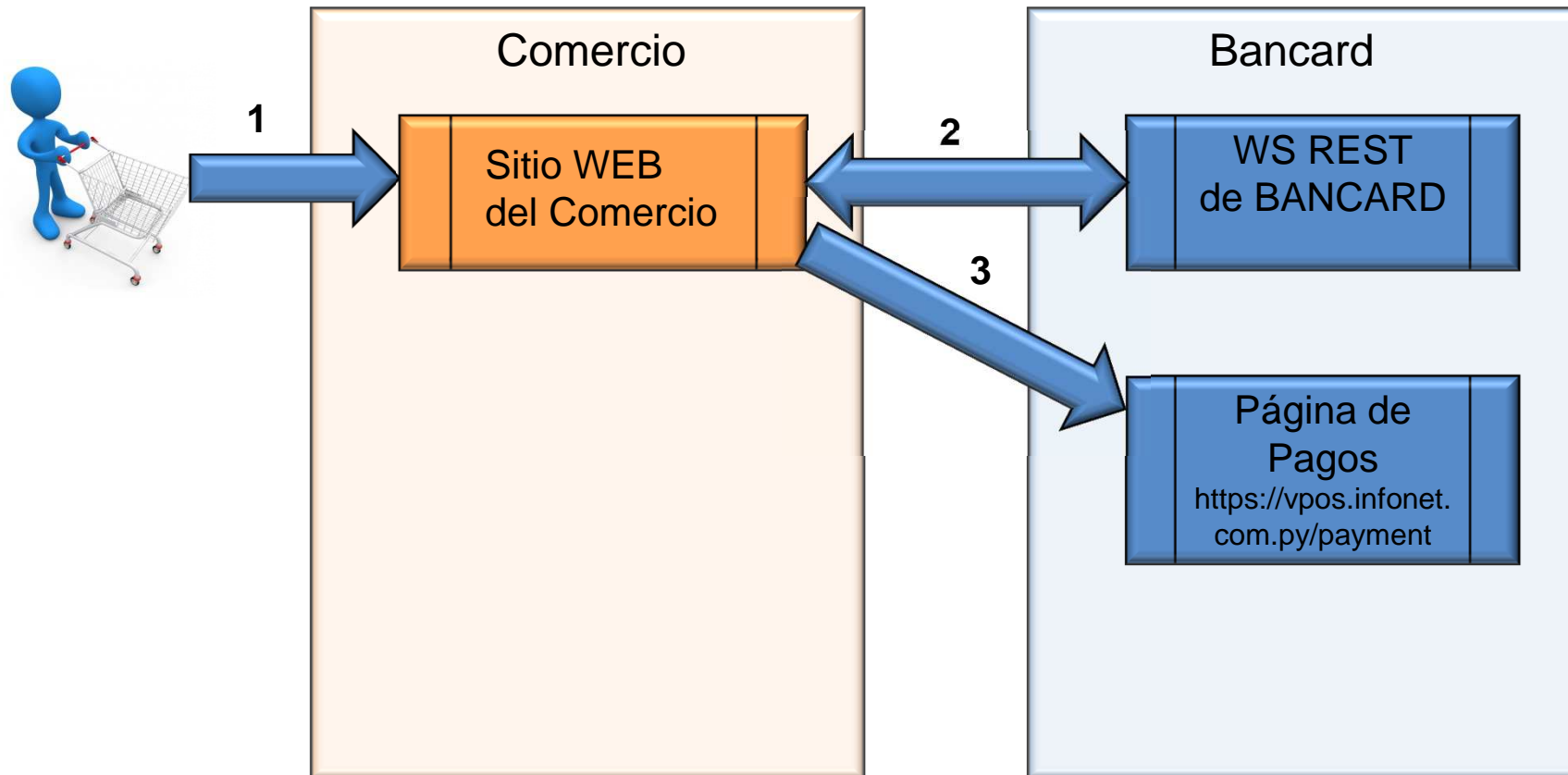
Flujo de Compra



1. El usuario realiza su compra sobre el sitio y elige pagar con bancard.

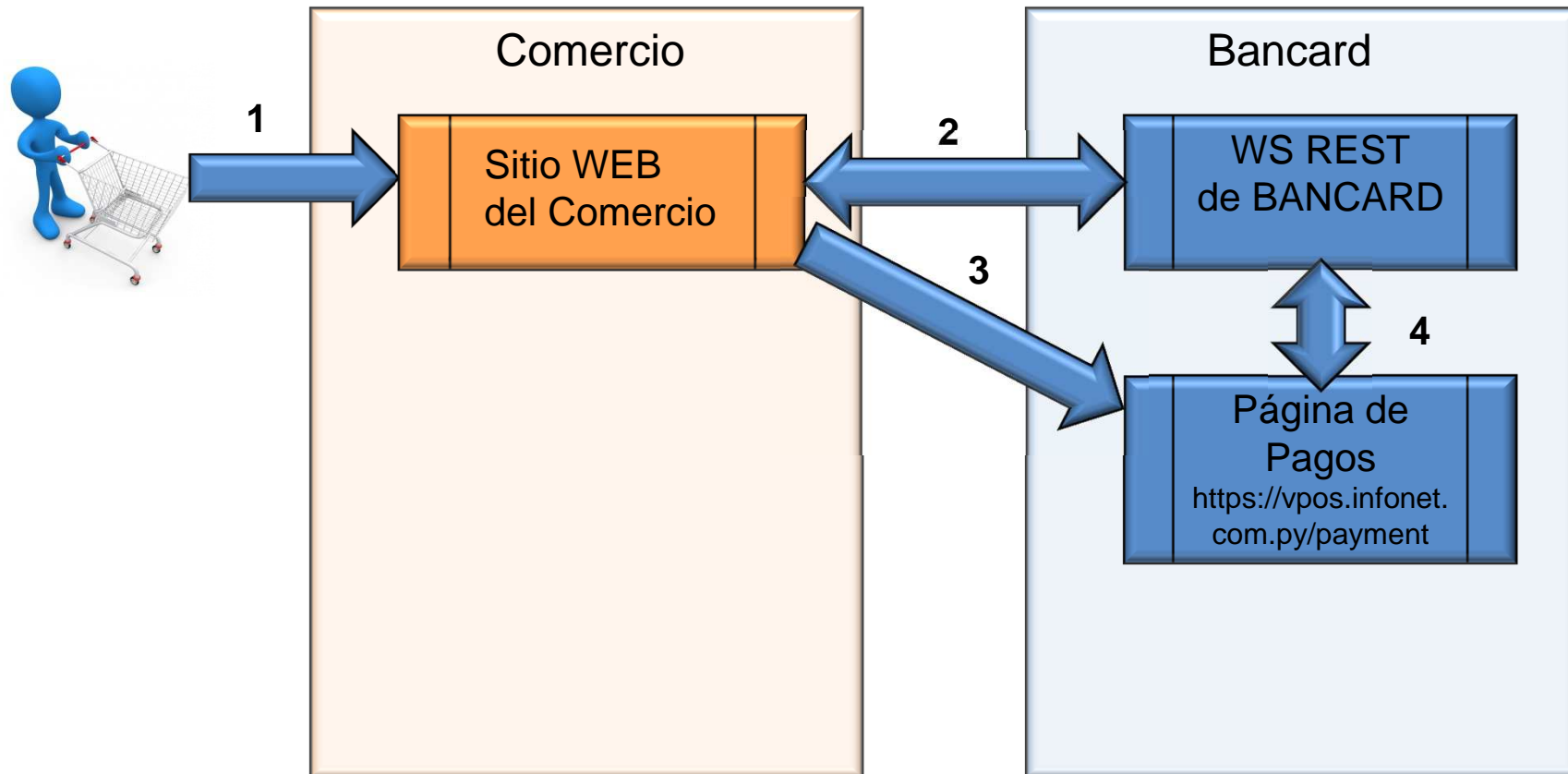


2. El sitio realiza la llamada al servicio de Infonet-vpos (WS REST `single_buy`), enviando los datos requeridos.
 - Se realiza la validación y se devuelve un identificador para la operación.

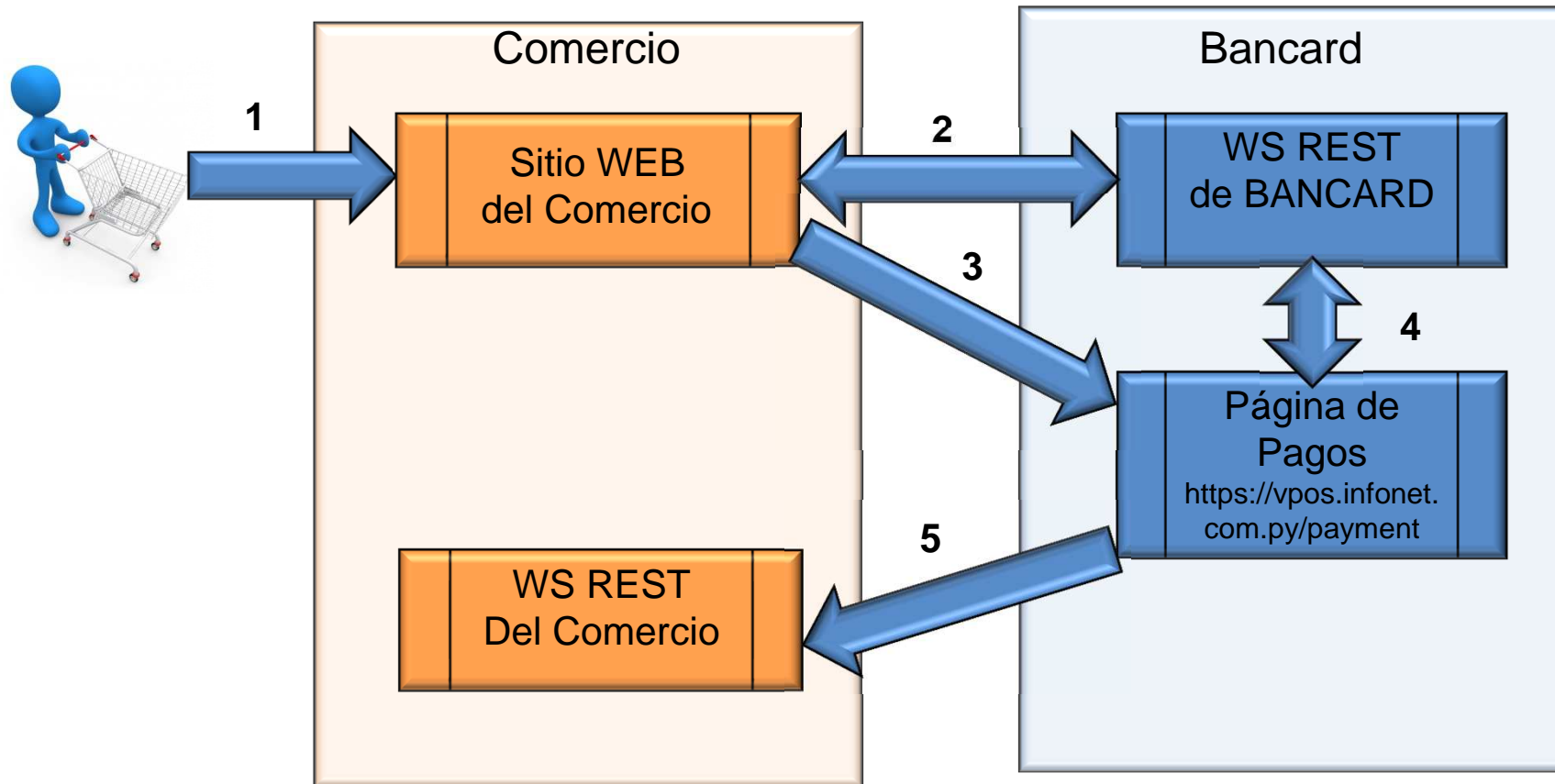


3. Sitio WEB del Comercio redirecciona al usuario a la página web de VPOS, pasando el identificador generado en el paso 2.
 - Se le muestran los detalles al usuario, este ingresa los datos de su tarjeta y presiona “Finalizar”.

Flujo de Compra

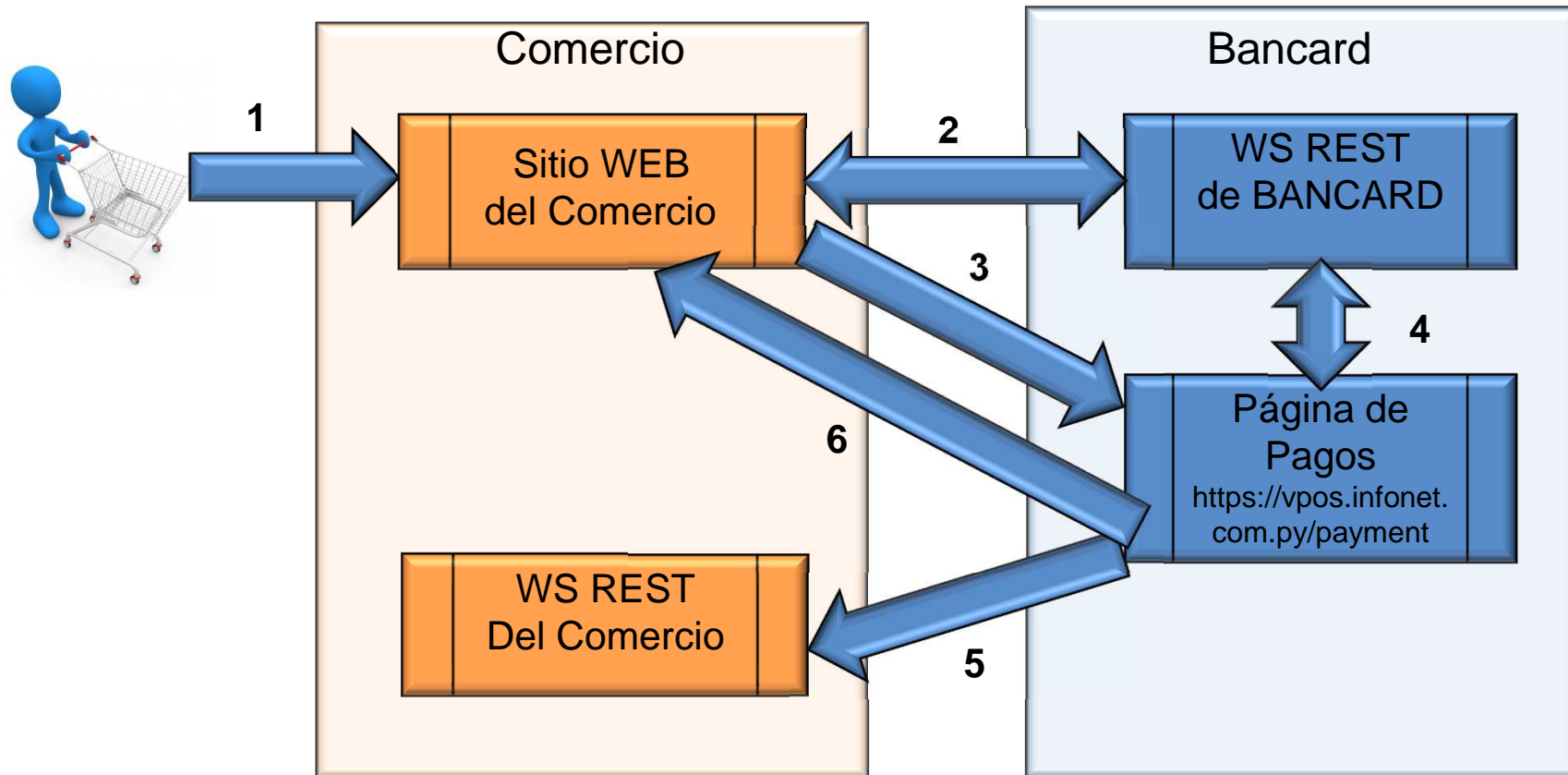


4. Al marcar finalizar, se le realiza el cobro.



5. Se notifica el resultado de la transacción al comercio.
 - Llamando al WS REST `single_buy_confirm` del comercio

Flujo de Compra



6. Se redirige al usuario al sitio WEB del comercio.

Página de pago del usuario



Bienvenido, completá éstos datos y finalizá tu compra

Tu compra

Ejemplo de pago Gs. 195.825

Ingresá los datos de tu Tarjeta



Nro. de Tarjeta

Código de Seguridad

Fecha de Expiración

01 / 2013

Cuotas (Válido sólo para Paraguay)

No

Confirmar compra

Cancelar

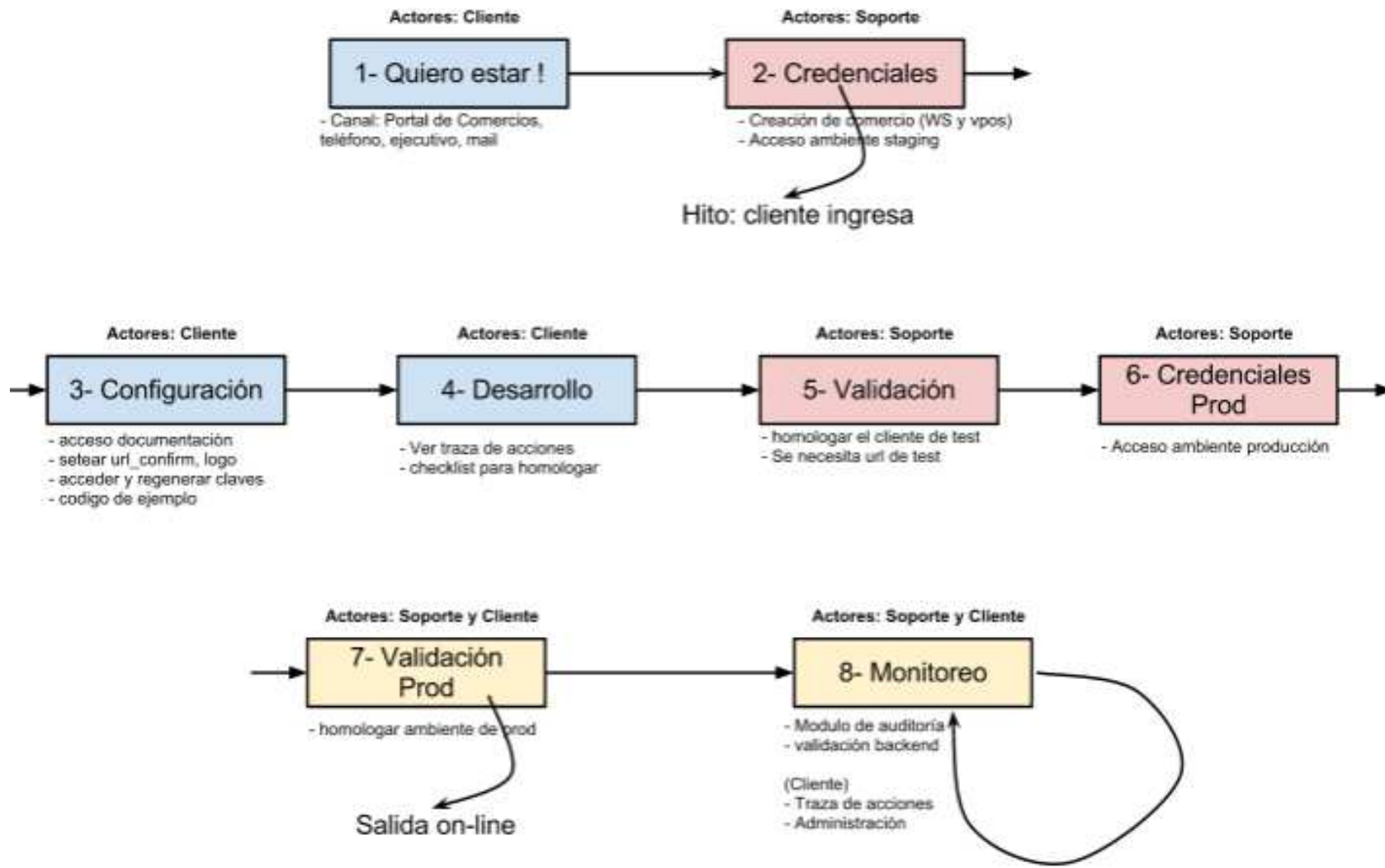


Beneficios Adicionales de VPOS

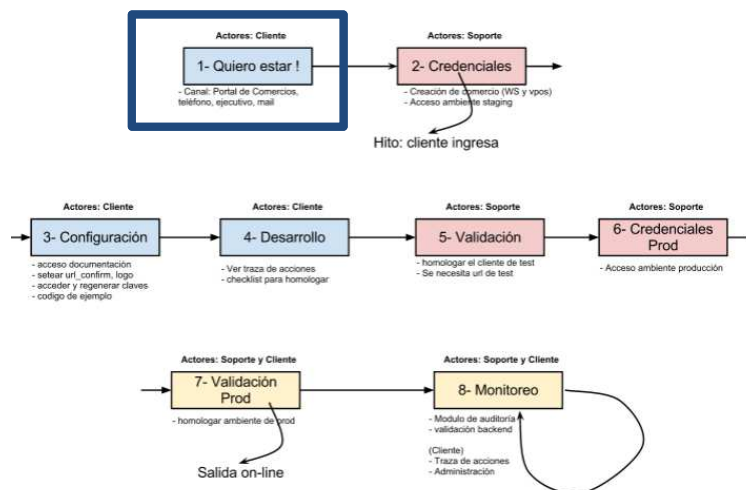
- Más eficiencia, velocidad y universalidad mediante la utilización de tecnología de servicios REST.
- Seguridad mejorada por medio de la utilización de esquemas de autenticación basados en clave pública/clave privada.
- Nuevas facilidades para permitir realizar promociones personalizadas por Entidad, Marca, Producto y Afinidad, mediante la validación de estos datos en el proceso de autorización de la compra.
- Nuevas informaciones adicionales proporcionadas como parte de las respuesta generadas a los pedidos de autorización como ser:
 - Origen de la tarjeta (Local o Internacional)
 - Dirección IP del tarjetahabiente que realiza la compra
 - País de origen de la tarjeta
 - Indicador de riesgo (Implementación Futura)
- Posibilidad de reversar transacciones.
 - En el momento que se está solicitando la autorización, y no se reciba una aprobación o cancelación
 - En un momento posterior, cuando por algún motivo de fuerza mayor no se va a poder entregar la mercadería vendida
- Monitoreo constante del servicio mediante mensajes de verificación de conexión.

Proceso de ALTA

Proceso General de ALTA

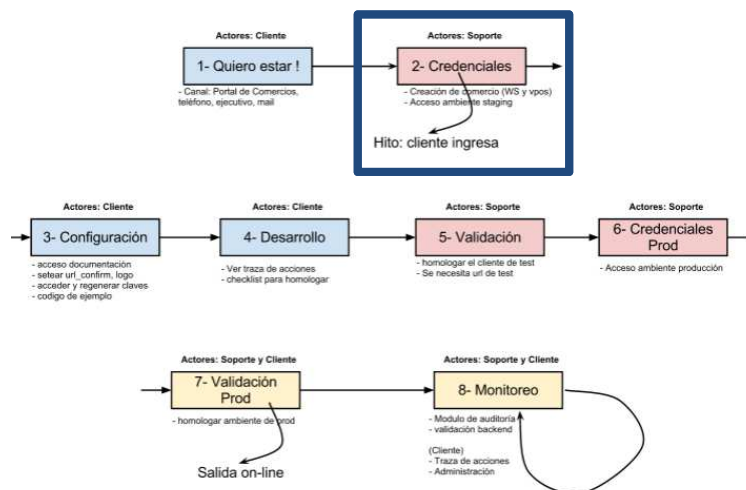


1- Quiero estar !



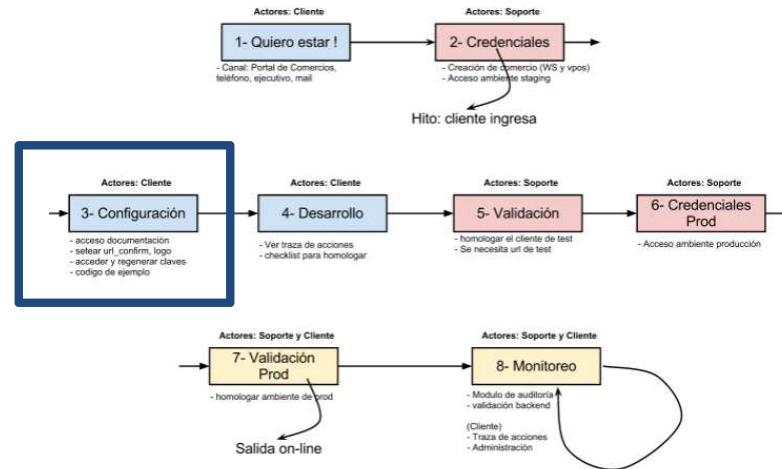
- El cliente se pone en contacto con el Área Comercial por los canales habilitados, para indicar que quiere utilizar el servicio de VPOS de Bancard.
- Canales: mail, ejecutivo, portal de comercios, teléfono.
- Área Comercial explica el funcionamiento del servicio, valida que sea un e-commerce “Viable”, da de alta el código e-commerce en producción y carga la solicitud interna al área de tecnología para iniciar el proceso de certificación.

2- Credenciales



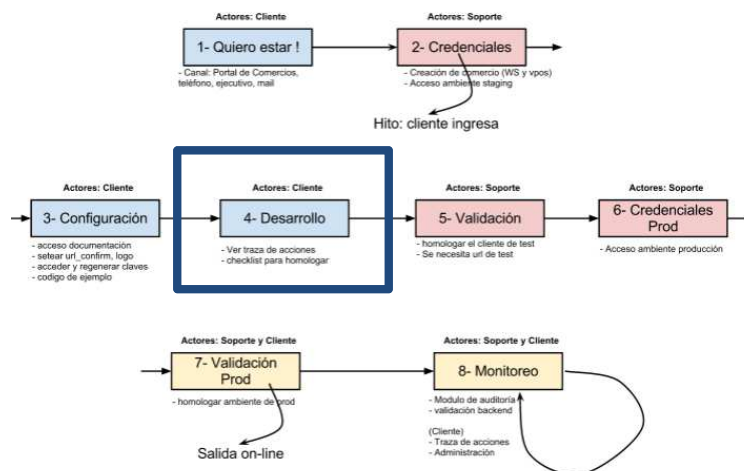
- Una vez recibido la solicitud, el Área de Tecnología crea las credenciales de acceso, crea el usuario para poder acceder a la aplicación de VPOS, y se le da los permisos para utilizar el ambiente de staging (Sandbox)
- El personal de soporte envía vía e-mail todos los datos al contacto técnico que figura en la solicitud
- El contacto técnico ingresa al ambiente de staging

3- Configuración



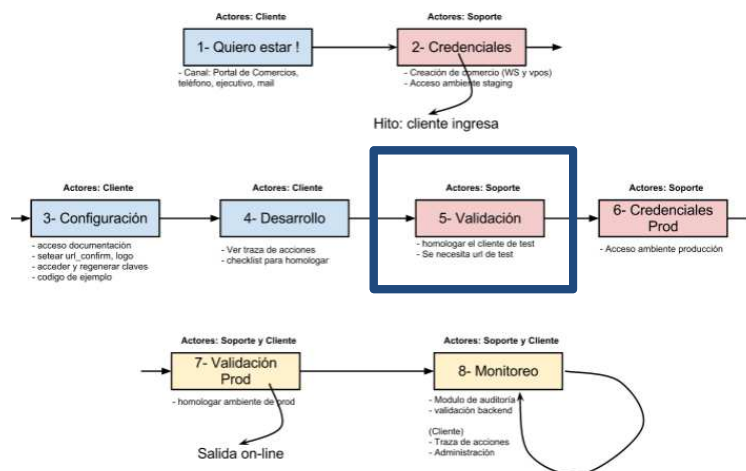
- El contacto técnico puede acceder a las funcionalidades de administración en el ambiente de staging, donde:
 - Tiene acceso a documentación
 - Manual
 - Tarjetas de prueba
 - Puede definir URL de confirmación, logo, etc.
 - Puede acceder a, y regenerar claves
 - Puede ver código de ejemplo
 - Puede ver las trazas de transacción, etc, etc.

4- Desarrollo



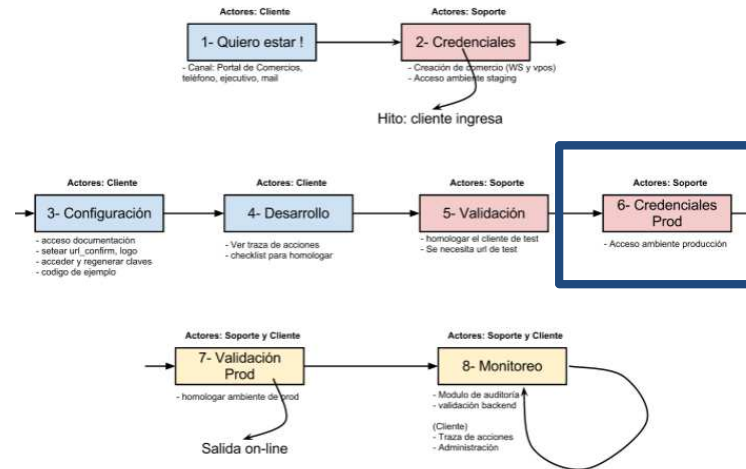
- El contacto técnico desarrolla el aplicativo cliente del servicio.
- En todo momento puede ver la traza de acciones enviadas y recibidas por VPOS. En caso de que el pedido recibido no cumpla con la sintaxis, el sistema de traza le indicará el error.
- El usuario tendrá una checklist con los puntos pendientes que debe cumplir para poder iniciar el proceso de homologación o validación. Esta checklist incluye:
 - Ingreso de url de confirmación - ambiente staging
 - Ingreso de Logo
 - Envío satisfactorio de una operación “buy”
 - Redirección a la página de VPOS
 - Confirmación satisfactoria desde VPOS
 - Ingreso de url de acceso a la aplicación cliente (debe estar pública)

5- Validación



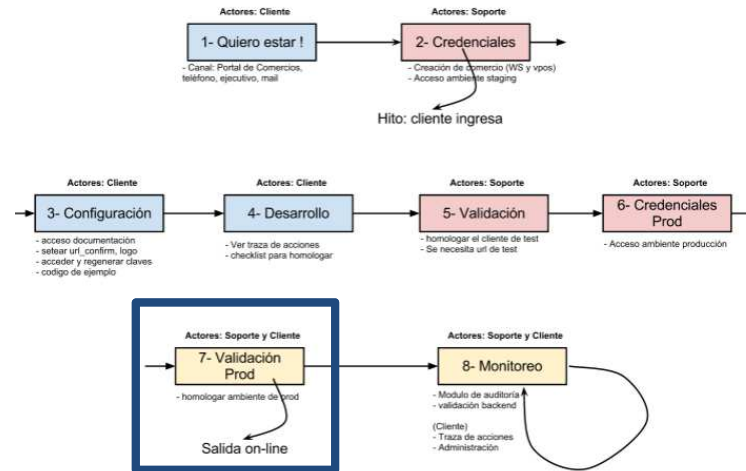
- Una vez que el contacto técnico cumpla con la checklist se habilitará una opción para que el personal de soporte de Bancard homologue o valide la solución.
- Una vez que esto suceda el usuario de soporte de Bancard deberá acceder a la aplicación de prueba del cliente y probar los siguiente flujos:
 - Pago correcto
 - Pago fallido
 - Pago sin confirmar para probar rollback automático

6- Credenciales Producción



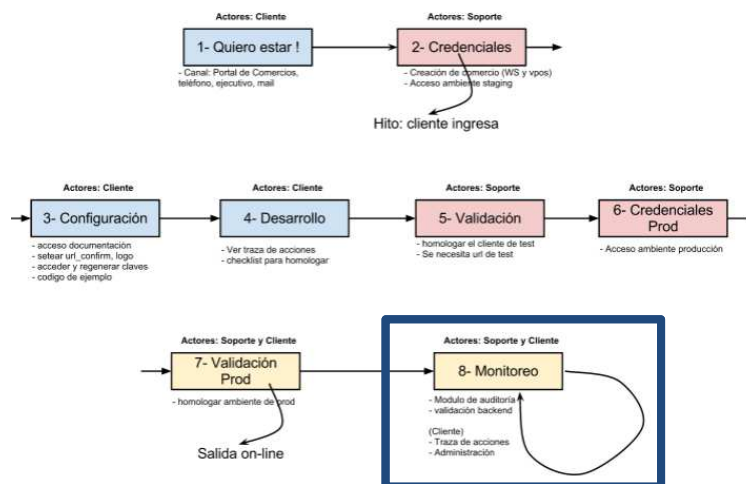
- Una vez que el personal de soporte de Bancard homologue o valide la solución, se crean los permisos en ambiente de producción.

7- Validación en producción



- El personal de soporte de Bancard notificará al contacto técnico y al contacto administrativo del acceso a producción.
- Configuraré su ambiente y a partir de ahí se procederá a realizar una prueba sobre el ambiente de producción.
- Esta prueba la realizará el personal de soporte de Bancard.

8- Monitoreo



- Asumiendo que el sistema se encuentra en producción.
- VPOS permitirá a los usuarios del portal de comercios acceder al área administrativa y de traza de las peticiones realizadas por los clientes.
- El usuario de soporte también podrá acceder a la traza de acciones con un detalle mayor de información interna.
- Por el portal de Comercio, el cliente puede saber el estado de cada transacción, y si aún así considera que existe algún inconveniente. Su reclamo lo debe ingresar a través del área comercial, quienes poseen acceso al sistema y van a poder aclarar la situación.

Muchas Gracias
