

Gestión y estrategias en los medios sociales digitales

- El E-commerce y el social commerce -

Miguel Ángel Sánchez Jiménez
Departamento de Marketing y Comunicación
Universidad de Cádiz

EL E-COMMERCE Y EL SOCIAL COMMERCE

1. E-Commerce.
2. Social Commerce.

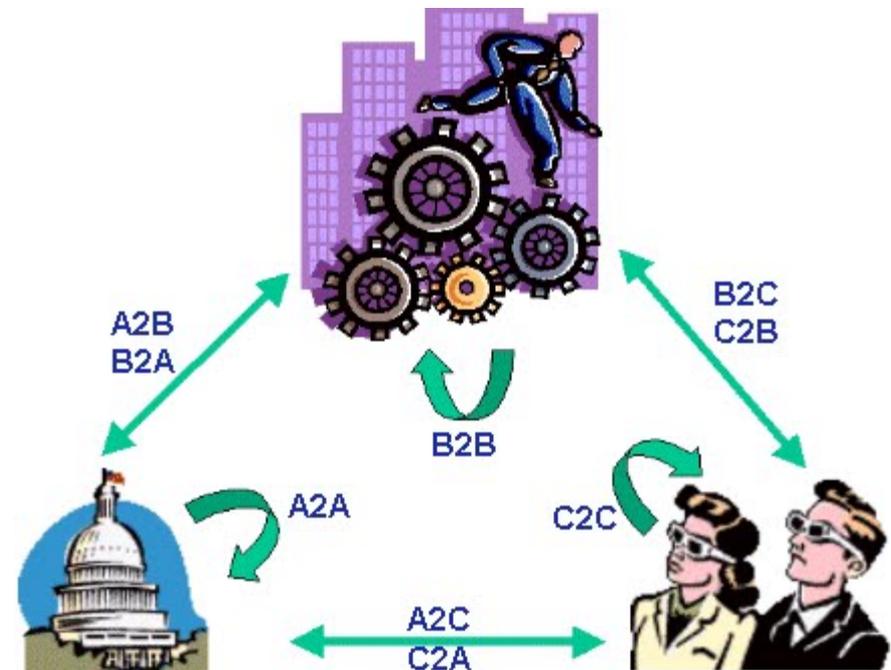
1. E-commerce.

- Es toda compra realizada a través de Internet, cualquiera que sea el medio de pago.
- Según la naturaleza del anunciante existen varias modalidades:

A: Administración

B: Empresa

C: Consumidor



1. E-commerce.

- Nos centraremos en el B2C: Empresa a consumidor.
- Es la modalidad más común y está en continuo crecimiento.
- Diferentes tipos: Ventas grupales, outlets, intermediarios y tiendas online.

1. E-commerce.

- **Ventas grupales:** Son portales que publican de forma exclusiva ofertas con importantes descuentos por un periodo de tiempo limitado

GROUPON™



Groupalia



LetsBonus

1. E-commerce.

- **Ventas grupales:** Su funcionamiento se basa en una oferta atractiva y limitada en el tiempo, cuyo descuento suele superar el 50% del precio oficial.
- Para formalizarse la compra debe cubrirse un mínimo de compradores en el plazo establecido, de ahí la importancia de la viralización en los medios sociales para que se haga efectivo.
- Las ganancias se la reparten entre la plataforma y el anunciante, según la comisión establecida.

1. E-commerce.

- **Ventas grupales:** Otro potencial que tienen estas plataformas es el creciente uso de los dispositivos móviles y su integración en redes sociales de geolocalización, como Foursquare o Facebook Places.

1. E-commerce.

- **Outlets:** las tiendas outlet online son portales que se dedican a vender productos de marcas conocidas que han sido descatalogadas o están fuera de temporadas a un precio inferior al oficial.
- Normalmente está centrado en los sectores de moda y belleza, pero puede estar dirigido a cualquier tipo de producto.

1. E-commerce.

- **Outlets**

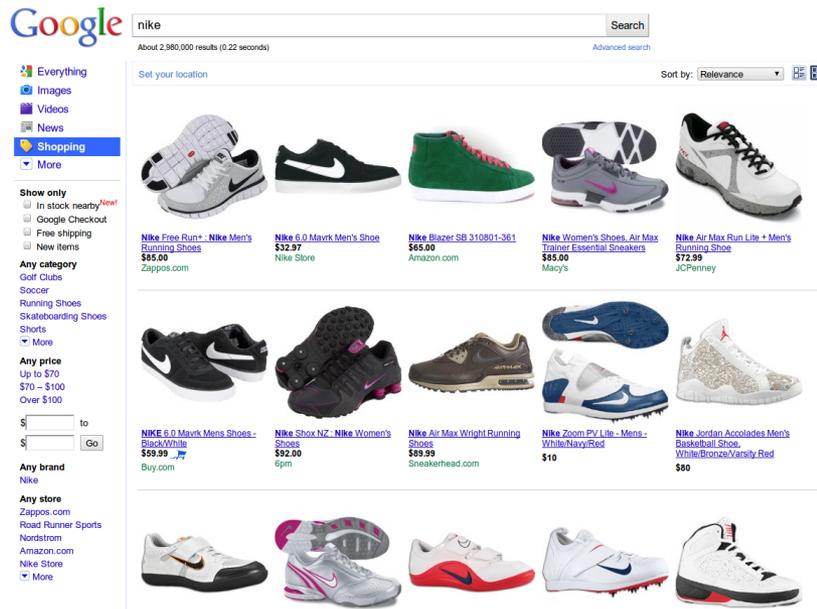
priv^{IA}ALIA 

vente-privee.com 

EL E-COMMERCE Y EL SOCIAL COMMERCE.

1. E-commerce.

- **Intermediarios online:** Son portales o buscadores que actúan como intermediarios entre compradores y consumidores a través de internet.



Google Shopping results for "nike". The page shows a grid of various Nike sneakers with their respective prices and retailers. The search results are sorted by relevance. The left sidebar includes filters for "Show only" (In stock nearby, Google Checkout, Free shipping, New items), "Any category" (Golf Clubs, Soccer, Running Shoes, Skateboarding Shoes, Shorts), "Any price" (Up to \$70, \$70 - \$100, Over \$100), "Any brand" (Nike), and "Any store" (Zappos.com, Road Runner Sports, Nordstrom, Amazon.com, Nike Store).

Product	Price	Retailer
Nike Free Run+ Nike Men's Running Shoes	\$65.00	Zappos.com
Nike 6.0 Mayrk Men's Shoe	\$32.97	Nike Store
Nike Blazer SB 310801-361	\$65.00	Amazon.com
Nike Women's Shoes, Air Max Trainer Essential Sneakers	\$65.00	Mary's
Nike Air Max Run Life + Men's Running Shoe	\$72.99	iCPerney
Nike 6.0 Mayrk Mens Shoes - Black/White	\$59.99	Buy.com
Nike Shox NZ - Nike Women's Shoes	\$92.00	6pm
Nike Air Max Wright Running Shoes	\$89.99	Sneakerhead.com
Nike Zoom P.V. Lite - Mens - White/Navy/Red	\$10	
Nike Jordan Apollades Men's Basketball Shoe White/Bronze/Varsity Red	\$80	

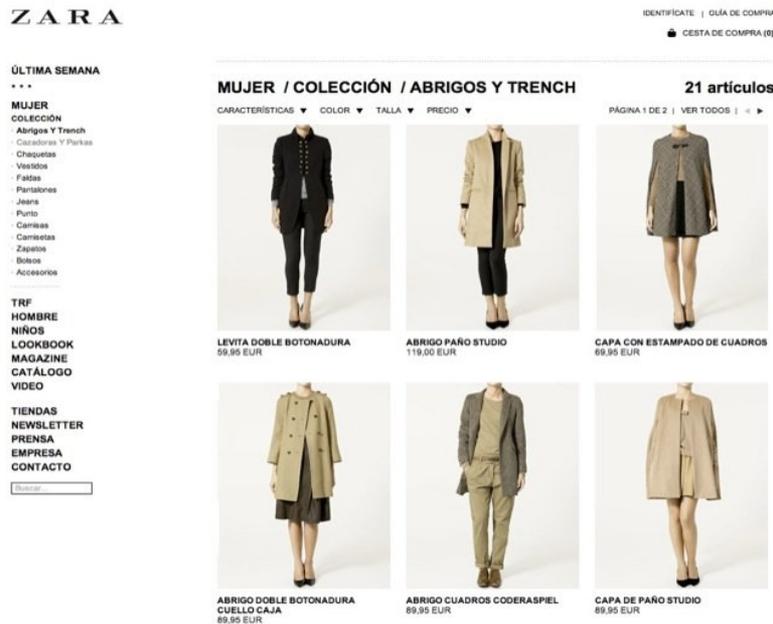


Kelkoo search engine results for "IPOD NANO". The page features a search bar, navigation tabs (HOME, CATEGORÍAS, MARCAS, TIENDAS, ESPECIALES, ESPECIAL NAVIDAD), and a list of product categories. The main content area displays "IPOD NANO" with a description: "Ipod Nano 8GB 4ª Generación - Nuevo diseño, disponible en todos los colores. Compara y encuentra el mejor precio." Below the description is a "Ver ofertas" button. To the right, there is a "PUBLICIDAD" section for a dart game with the text "Da en el b... y gana super 200,000". At the bottom, there is a "DÁNON TU OPINIÓN" section with a question: "¿Que vas a regalar esas navid...".

EL E-COMMERCE Y EL SOCIAL COMMERCE.

1. E-commerce.

- **Tiendas Online:** Son portales de las propias empresas que venden sus productos online.



ZARA IDENTIFICATE | OSEA DE COMPRA
CESTA DE COMPRA (0)

ÚLTIMA SEMANA

MUJER
COLECCIÓN
Abrigos y Trench
Cazadoras y Parkas
Chaquetas
Vestidos
Fallos
Pantalones
Jeans
Punto
Camisas
Cometas
Zapatos
Bolsos
Accesorios

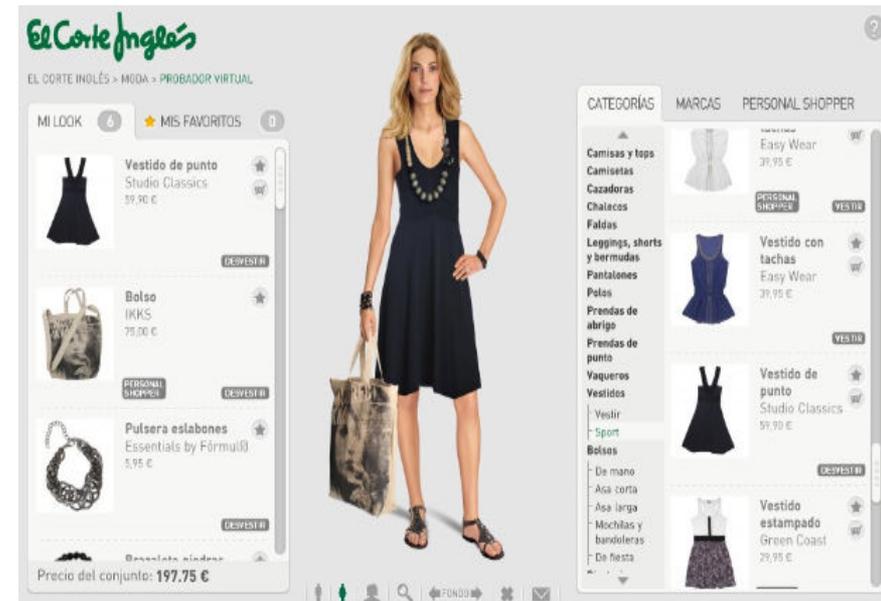
TRF
HOMBRE
NIÑOS
LOOKBOOK
MAGAZINE
CATÁLOGO
VIDEO

TIENDAS
NEWSLETTER
PRENSA
EMPRESA
CONTACTO

BRUNAR

MUJER / COLECCIÓN / ABRIGOS Y TRENCH 21 artículos
CARACTERÍSTICAS COLOR TALLA PRECIO PÁGINA 1 DE 2 | VER TODOS | >>

LEVITA DOBLE BOTONADURA 59,95 EUR
ABRIGO PAÑO STUDIO 119,00 EUR
CAPA CON ESTAMPADO DE CUADROS 69,95 EUR
ABRIGO DOBLE BOTONADURA CUELLO CAJA 69,95 EUR
ABRIGO CUADROS CODERASPIEL 69,95 EUR
CAPA DE PAÑO STUDIO 89,95 EUR



El Corte Inglés
EL CORTE INGLÉS > MODA > PROBADOR VIRTUAL

MI LOOK 6 MIS FAVORITOS 0

Vestido de punto Studio Classics 39,90 €
Bolso IKKS 75,00 €
Pulsera eslabones Essentials by Förmulß 5,95 €
Precio del conjunto: 197,75 €

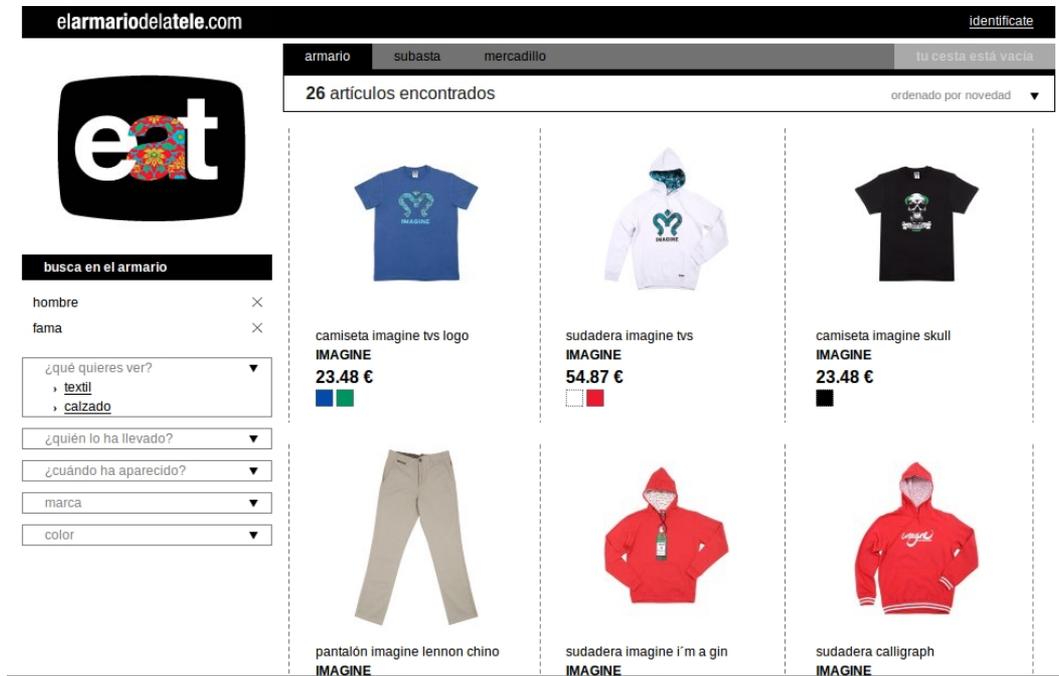
CATEGORÍAS MARCAS PERSONAL SHOPPER

Camisas y tops
Camisetas
Cazadoras
Chalecos
Faldas
Leggings, shorts y bermudas
Pantalones
Pelas
Prendas de abrigo
Prendas de punto
Vaqueros
Vestidos
Vestir
Sport
Bolsos
De mano
Aca corta
Asa larga
Mochilas y bandoleras
De fiesta

Easy Wear 39,95 €
Vestido con tachas Easy Wear 39,95 €
Vestido de punto Studio Classics 95,90 €
Vestido estampado Green Coast 29,95 €

1. E-commerce.

- **Tiendas Online**



elarmariodelatele.com identificarse

armario subasta mercadillo tu cesta está vacía

26 artículos encontrados ordenado por novedad ▼

eat

busca en el armario

hombre ×
fama ×

¿qué quieres ver? ▼
› [textil](#)
› [calzado](#)

¿quién lo ha llevado? ▼
¿cuándo ha aparecido? ▼
marca ▼
color ▼

 <p>camiseta imagine tvs logo IMAGINE 23.48 €</p>	 <p>sudadera imagine tvs IMAGINE 54.87 €</p>	 <p>camiseta imagine skull IMAGINE 23.48 €</p>
 <p>pantalón imagine lennon chino IMAGINE</p>	 <p>sudadera imagine i'm a gin IMAGINE</p>	 <p>sudadera calligraph IMAGINE</p>

1. E-commerce.

- **Tiendas Online:** Más casos de éxito.

Chapó Loló



Cervezas de importación



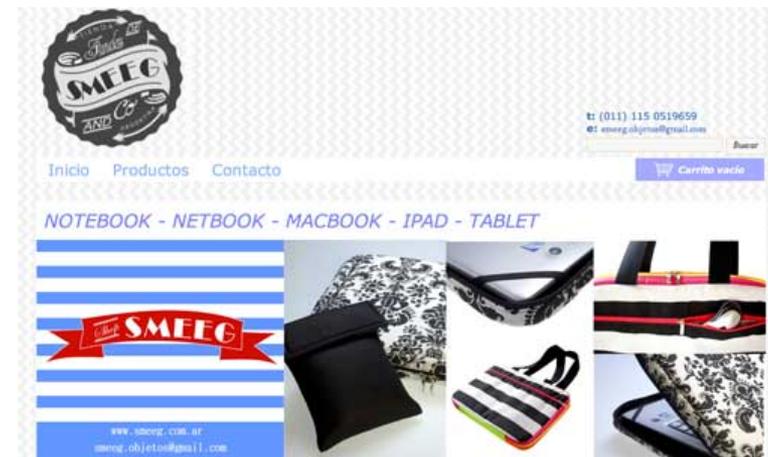
1. E-commerce.

- **Tiendas Online:** Más casos de éxito.

Jow Zapatos



Smeeg



2. Social Commerce.

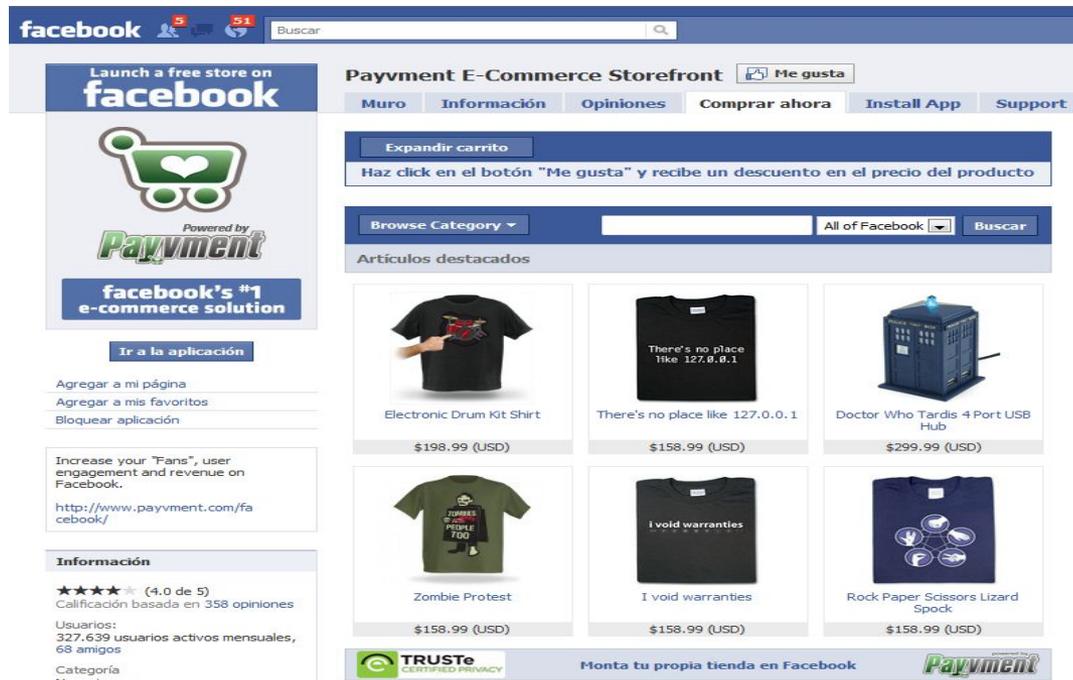
- Con el social commerce los usuarios pueden seguir una determinada marca en un medio social al mismo tiempo que acceden a su tienda virtual, incentivando así que el fan se convierta en cliente.
- El punto fuerte de esta venta online en entornos colaborativos es la conversación y recomendación que se genera entre los usuarios sobre los productos y marcas, comparar precios, comentar usos, resolver problemas, etc. Además esta conversación tiene lugar en todas las fases del proceso de compra.
- Justbought.it - Lowffer.com

2. Social Commerce.

- A través de Facebook se denomina como F-commerce y hace uso de aplicaciones de tiendas virtual que quedan integradas dentro de la propia red social.
- Las tiendas online que mejor funcionan en Facebook son las que permiten comprar y pagar los productos sin salir nunca de la plataforma. También existen aplicaciones de tienda online que a la hora de comprar el producto lleva al usuario a una página externa.

2. Social Commerce.

- Aplicaciones de tienda online en Facebook:
 - Payvment E-commerce Storefront



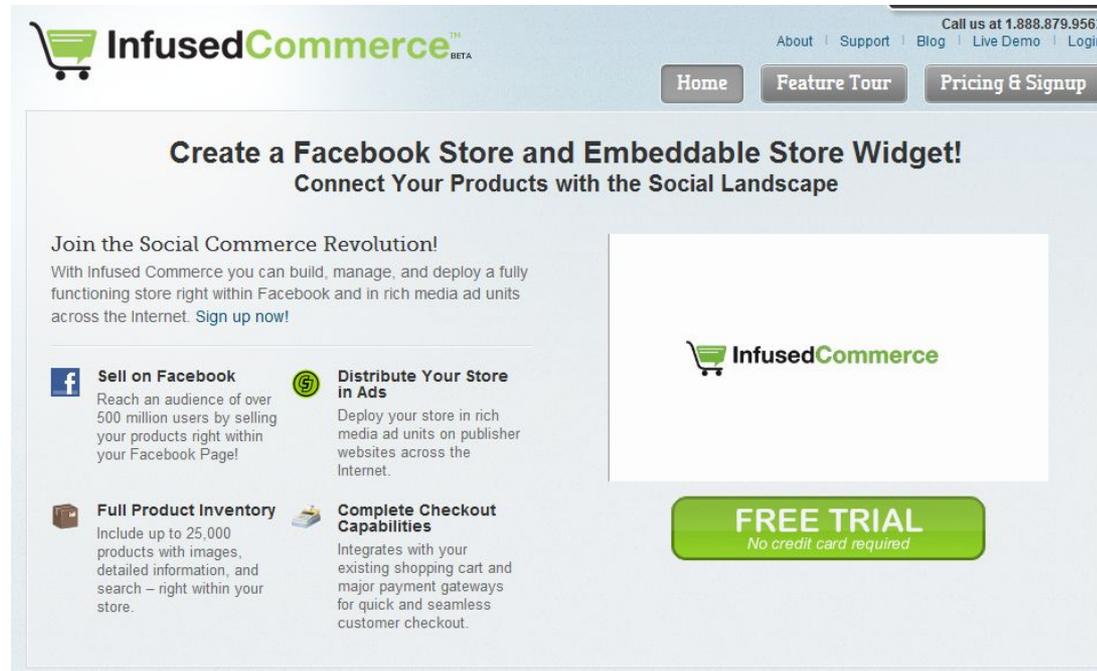
The screenshot shows the Facebook storefront for Payvment. The top navigation bar includes the Facebook logo, a search bar, and a 'Buscar' button. Below the navigation bar, there is a 'Launch a free store on facebook' banner with the Payvment logo and the text 'Powered by Payvment' and 'facebook's #1 e-commerce solution'. A button 'Ir a la aplicación' is visible. The main content area features a 'Payment E-Commerce Storefront' header with a 'Me gusta' button and navigation tabs for 'Muro', 'Información', 'Opiniones', 'Comprar ahora', 'Install App', and 'Support'. A 'Expandir carrito' button and a promotional message 'Haz click en el botón "Me gusta" y recibe un descuento en el precio del producto' are also present. Below this is a 'Browse Category' dropdown and a search bar. The 'Artículos destacados' section displays six products in a grid:

Product Name	Price (USD)
Electronic Drum Kit Shirt	\$198.99 (USD)
There's no place like 127.0.0.1	\$158.99 (USD)
Doctor Who Tardis 4 Port USB Hub	\$299.99 (USD)
Zombie Protest	\$158.99 (USD)
I void warranties	\$158.99 (USD)
Rock Paper Scissors Lizard Spock	\$158.99 (USD)

At the bottom, there is a 'TRUSTe CERTIFIED PRIVACY' logo, the text 'Monta tu propia tienda en Facebook', and the Payvment logo.

2. Social Commerce.

- Aplicaciones de tienda online en Facebook:
 - InfusedCommerce



The screenshot shows the InfusedCommerce website homepage. At the top left is the logo with a shopping cart icon and the text "InfusedCommerce™ BETA". To the right of the logo are navigation links: "About", "Support", "Blog", "Live Demo", and "Login". Further right is the phone number "Call us at 1.888.879.9562". Below these are three buttons: "Home", "Feature Tour", and "Pricing & Signup". The main heading reads "Create a Facebook Store and Embeddable Store Widget! Connect Your Products with the Social Landscape". Below this is a sub-heading "Join the Social Commerce Revolution!" followed by a paragraph: "With Infused Commerce you can build, manage, and deploy a fully functioning store right within Facebook and in rich media ad units across the Internet. Sign up now!". There are four feature boxes: 1. "Sell on Facebook" with a Facebook icon, stating "Reach an audience of over 500 million users by selling your products right within your Facebook Page!". 2. "Distribute Your Store in Ads" with a social media icon, stating "Deploy your store in rich media ad units on publisher websites across the Internet.". 3. "Full Product Inventory" with a product icon, stating "Include up to 25,000 products with images, detailed information, and search – right within your store.". 4. "Complete Checkout Capabilities" with a shopping cart icon, stating "Integrates with your existing shopping cart and major payment gateways for quick and seamless customer checkout.". On the right side, there is a placeholder for an embeddable store widget showing the InfusedCommerce logo. At the bottom right, there is a large green button that says "FREE TRIAL" with the subtext "No credit card required".

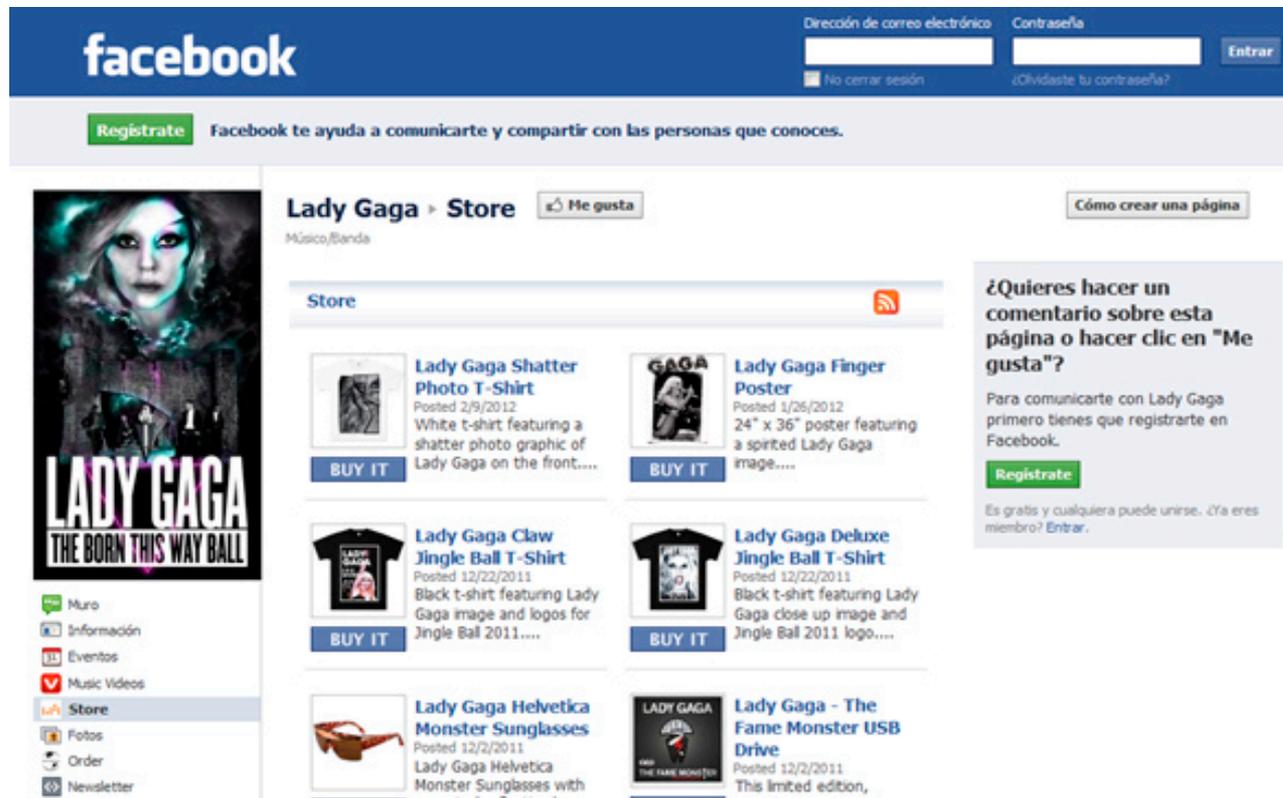
2. Social Commerce.

- Aplicaciones de tienda online en Facebook:
 - Vendor
 - Linkedstore
 - Netcarnation
 - MerchantMe
 - Beetailer
 - Bigcommerce
 - Etc.

2. Social Commerce.

- Casos de éxito

Lady Gaga



The screenshot shows the Facebook Store page for Lady Gaga. The top navigation bar includes the Facebook logo, a login form with fields for "Dirección de correo electrónico" and "Contraseña", and a "Me gusta" button. Below the navigation bar, there is a "Regístrate" button and a tagline: "Facebook te ayuda a comunicarte y compartir con las personas que conoces." The main content area features a large profile picture of Lady Gaga and a list of merchandise items for sale, each with a "BUY IT" button. The items include:

- Lady Gaga Shatter Photo T-Shirt**: Posted 2/9/2012. White t-shirt featuring a shatter photo graphic of Lady Gaga on the front....
- Lady Gaga Finger Poster**: Posted 1/26/2012. 24" x 36" poster featuring a spirited Lady Gaga image....
- Lady Gaga Claw Jingle Ball T-Shirt**: Posted 12/22/2011. Black t-shirt featuring Lady Gaga image and logos for Jingle Ball 2011....
- Lady Gaga Deluxe Jingle Ball T-Shirt**: Posted 12/22/2011. Black t-shirt featuring Lady Gaga close up image and Jingle Ball 2011 logo....
- Lady Gaga Helvetica Monster Sunglasses**: Posted 12/2/2011. Lady Gaga Helvetica Monster Sunglasses with...
- Lady Gaga - The Fame Monster USB Drive**: Posted 12/2/2011. This limited edition,...

On the right side of the page, there is a sidebar with a "Cómo crear una página" button and a section titled "¿Quieres hacer un comentario sobre esta página o hacer clic en 'Me gusta'?" with a "Regístrate" button and a note: "Es gratis y cualquiera puede unirse. ¿Ya eres miembro? Entrar."

2. Social Commerce.

- Casos de éxito

La casita de los bombones



The screenshot displays the website for 'La Casita de los Bombones'. At the top, there is a navigation bar with the store name 'La Casita de los Bombones Store' and a 'Me gusta' button. Below this, a shopping cart icon shows '0' items for '0.00€'. A banner for shipping costs states 'Gastos de envío 3€ (gratis a partir de 30€ de compra)'. A sidebar on the left contains navigation links: 'Home', 'Invita amigos', 'Contacto', and 'Categorías'. A central blue box prompts the user to 'Inicia sesión para acceder a tus recomendaciones personalizadas' with a 'Conéctate con Facebook' button. The main content area features a section titled '★ Productos destacados' with six product images and their prices: 2.50€, 7.00€, 9.00€, 2.50€, 9.00€, and 2.50€.

2. Social Commerce.

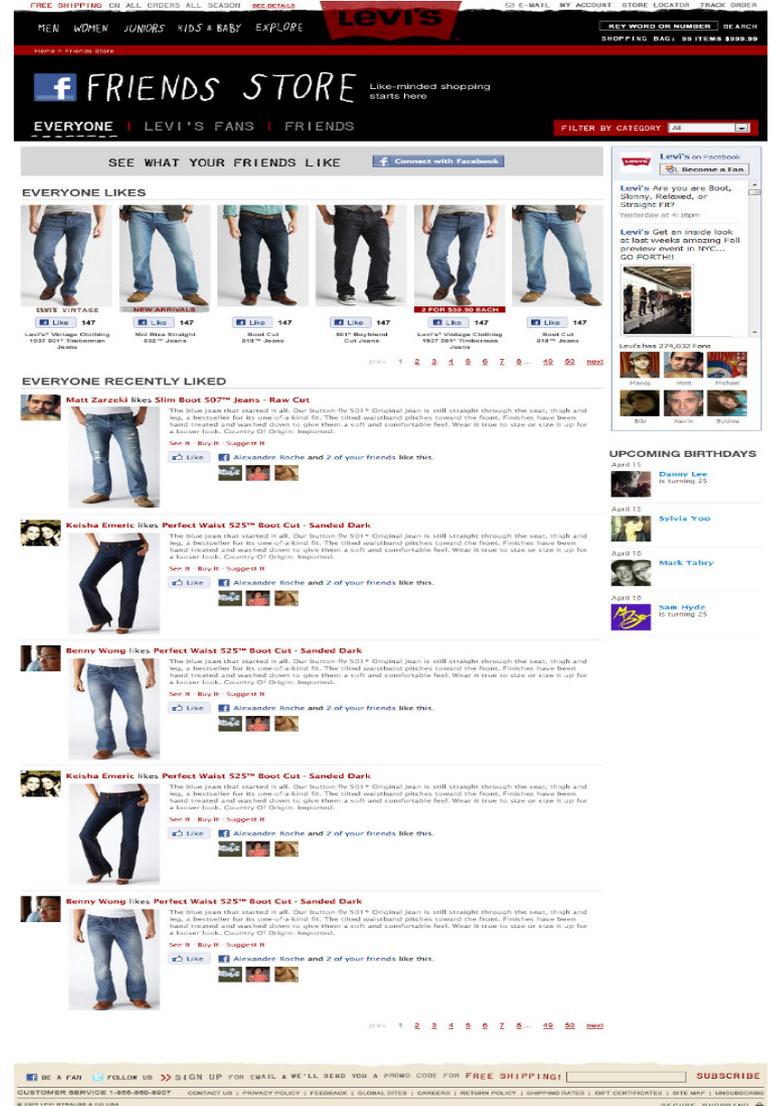
- Casos de éxito.
 - [Santa Fixie](#)
 - [Pepekitchen](#)
 - [Turrone Artesanos Enrique Rech](#)
 - [English Support Multimedia](#)
 - [Dexter](#)
 - [Justin Bieber](#)
 - [Delta Airlines](#)

2. Social Commerce.

- Además de esta integración de la tienda online en la plataforma social también puede darse a la inversa, integrando los medios sociales en la plataforma de comercio electrónico que ya existe en la empresa.
- Ejemplo: Levi's Friend Store

2. Social Commerce.

- Ejemplo: Levi's Friend Store
- Video explicativo



The screenshot displays the Levi's Friends Store interface on Facebook. At the top, there's a navigation bar with links for 'FREE SHIPPING ON ALL ORDERS ALL SEASON', 'DETAILED', 'SIGN UP', 'MY ACCOUNT', 'STORE LOCATOR', and 'TRACK ORDER'. Below this, a red banner features the Levi's logo and navigation options: 'MEN', 'WOMEN', 'JUNIOR'S', 'KIDS & BABY', and 'EXPLORE'. A search bar is present with the text 'KEY WORD OR NUMBER' and 'SEARCH'. The main header reads 'EVERYONE | LEVI'S FANS | FRIENDS' and includes a 'FILTER BY CATEGORY' dropdown. The central section is titled 'SEE WHAT YOUR FRIENDS LIKE' and features a 'Connect with Facebook' button. Below this, a grid of jeans products is shown, each with a 'Like' button and a count of 147 likes. The products include 'Levi's® Vintage Clothing 1327 501™ Tinseltown™ Jeans', 'Mid Rise Straight 832™ Jeans', 'Boot Cut 819™ Jeans', '801™ Boyfriend™ Cut Jeans', 'Levi's® Vintage Clothing 8927 501™ Tinseltown™ Jeans', and 'Boot Cut 819™ Jeans'. A 'Levi's on Instagram' sidebar on the right shows a post about a Fall preview event in NYC. The 'EVERYONE RECENTLY LIKED' section lists users like Matt Zarzoki, Keisha Emeric, Benny Wong, and Keisha Emeric, each with a small image of a jeans product and a 'Like' button. The 'UPCOMING BIRTHDAYS' section lists users like Danny Lee, Sylvia Yoo, Mark Tabry, and Sam Hyde. At the bottom, there's a footer with social media links, a sign-up for email, and a subscribe button.

2. Social Commerce.

- El Social Commerce es una oportunidad para las pequeñas y medianas empresas que pueden contar con un nuevo canal de venta accesible y que, además, ayuda a generar tráfico hacia su sitio Web.
- Las empresas también puede recabar información sobre el usuario, lo que le va a permitir crear ofertas personalizadas que realmente respondan a las necesidades de los usuarios.

2. Social Commerce.

- No obstante, el social commerce se encuentra en fase introductoria y aún no es vista con buenos ojos por buena parte de los usuarios por dos motivos:
 - Los usuarios consideran los medios sociales un lugar para relacionarse y buscar información, no dónde se pueda producir un ánimo de lucro para la empresa.
 - Cuestiones de seguridad y privacidad.