

Usabilidad en el comercio electrónico.

Haz explotar las ventas facilitando las cosas a tus visitantes

Conexiones seguras, proceso de compra intuitivo, búsquedas eficaces, carritos de la compra sencillos, aclaración sobre formas de pago y envíos, etc.

El comercio electrónico en España aun deja, por lo general, mucho que desear, siendo las carencias más importantes la eficacia a la hora de encontrar el producto adecuado y la seguridad a la hora de la entrada de datos.

- **Búsqueda de productos:**
Pocas son las tiendas online que ofrecen búsqueda de productos basándonos en diferentes criterios, por ejemplo:
 - Rango de precios.
 - Rango de tamaños.
 - Productos disponibles.
 - Fabricante.
 - Productos más vendidos.
 - Novedades.

Es importante, para acelerar el proceso de búsqueda, que tus visitas sean capaz de filtrar estas búsquedas, incluyendo todos o al menos alguno de los parámetros arriba indicados.

Cuando se muestran los resultados de la búsqueda, debería ser posible ordenar estos por cada uno de los parámetros que se ofrecen, por ejemplo, ordenar de más caro a mas barato y viceversa, ordenar por fabricante, etc. Esto debería ser posible pulsando con el ratón en la cabecera de la columna correspondiente.

Un método muy efectivo de vender algún producto extra, aunque no sencillo de desarrollar, es ofrecer al cliente productos relacionados con los que va metiendo en su carrito de la compra, basándote en algún criterio que vincule los productos

Otro método es dar información extra acerca de que productos han comprado otras personas que han adquirido igualmente ese mismo producto que él acaba de seleccionar.

Cuanta más facilidades demos al visitante, más posibilidades de compra habrá.

- **Carritos de la compra.**

- Han de ser siempre visible y en cualquier sección de la tienda debería de mostrar como mínimo el número de artículos que se han elegido y el precio total.
- Al pulsar en el carrito, deberíamos poder ver un resumen de los artículos seleccionados con el precio total y el IVA correspondiente.
- Cada artículo debería tener un enlace para poder echar un vistazo rápido al artículo en sí.
- Dentro del carrito debe ser posible cambiar la cantidad en cada uno de los productos seleccionados.

- **Datos del cliente y conexión segura SSL.**

Lo más tardar, cuando se le piden al cliente sus datos personales, la conexión tiene que ser segura.

Una conexión segura se consigue con la compra de un certificado de autenticidad o certificado SSL (Secure Socket Layer) e instalando este en el servidor de nuestro sitio Web. Este certificado se consigue en empresas específicas que los ofrecen.

Para leer más acerca de certificados seguros ir al final de este documento.

- Se tiene que informar al cliente acerca del tratamiento y la confidencialidad que se va a dar a sus datos.
- Si pretendes enviar boletines de noticias al cliente deberías incluir en el formulario una checkbox donde se le pida autorización para ello.

Mañana, en la segunda parte trataremos los temas, pagos, envíos, retornos de mercancías y reclamaciones.

- **Pagos**

Cuanta más flexibilidad a la hora de pagar, más posibilidades tendremos de que el visitante que ha llegado tan lejos, pague.

Las formas de pago que son recomendable incluir son las siguientes:

- Tarjeta de crédito.
- Traslado por adelantado.
- Contra reembolso.
- Paypal

Al igual que con el resto de datos del cliente, la introducción de los datos bancarios se ha de realizar bajo una conexión segura.

La mayoría de los bancos ofrecen TPV virtuales para todo tipo de tiendas. Con estas TPV es posible la comprobación de tarjetas de crédito y el pago con estas.

Casi todas las TPV permiten la introducción de los datos bancarios en el sitio Web mismo o en una página personalizada en la Web del banco lo que tiene las siguientes ventajas:

- Mucha mayor seguridad
- El cliente se siente más seguro al introducir ese tipo de datos en la Web de una entidad financiera.
- No tendrás ninguna responsabilidad sobre los números de tarjetas de crédito.
- Dependiendo del banco, la transferencia podría estar asegurada.

En el proceso de pago no distraigas al cliente con nada en tu Web y elimina en lo posible los enlaces internos en este apartado. Se trata de que la visita llegue lo antes al botón final y realice la compra.

- **Envíos**

- Es conveniente poder seleccionar diferentes tipos de envío, desde convencional hasta exprés.
- Es también conveniente suministrar al cliente información del proceso de su pedido:
 - Que el pedido se ha realizado correctamente
 - Cuando el envío se pase al transportista
 - Cuando el pedido se encuentre en el transportista, código de seguimiento y de ser posible, seguimiento online en la Web del transportista.
- La impaciencia es un factor de peso en los compradores. Si eres capaz de enviar el pedido el mismo día en que este se realiza y consigues que lo tenga en sus manos en menos de 3 días, tendrás muchas posibilidades de que tu cliente vuelva a comprar en tu tienda.

- **Retorno de mercancías y reclamaciones**

La única manera de que los visitantes superen su aprensión a la hora de comprar online es con un buen soporte y con garantías.

- Pon bien grande que con cada compra se tiene un derecho de devolución de x días, los que estén estipulados por ley, y facilita al máximo la devolución de la compra, de todas formas estas obligado, entonces utilízalo en tu favor.
- Facilita la comunicación del cliente con tu empresa, si no respondes al teléfono o a los correos de los clientes o visitantes, van a desconfiar de ti.

- Ahórrate tiempo y facilita toda la información necesaria para el retorno de mercancías, explica lo que se ha de hacer y facilita incluso un formulario que el cliente pueda imprimir y rellenar con los datos necesarios para tal fin.
- Atiende siempre con buen humor y mucha diplomacia a tus clientes, un cliente contento puede implicar más compras y una buena publicidad.

Certificados Seguros (SSL)

Si no quieres perder clientes y quieres una tienda online segura y que de la confianza necesaria a tus compradores, no tienes más remedio que instalar un certificado seguro para la entrada de datos.

Este artículo que estás leyendo, quizás sea algo complicado de entender para la mayoría de personas. Por favor no dudes en exponer tus dudas, estaré encantado de poder contestarlas.

Un certificado seguro es la mejor manera de cerciorarse de que la **conexión** que alguien tiene con tu Web sea **segura y encriptada** y que ninguna otra persona pueda interceptar esa conexión para apoderarse de información sensible, mejor dicho, aunque se llegue a interferir la comunicación, lo que se va a obtener será inservible para el interceptor por el hecho de estar encriptado.

Cuando compramos en una tienda convencional siempre nos piden junto a la tarjeta de nuestro banco nuestra identificación, al menos en España y nosotros sabemos en qué tienda hemos entrado, espero :-/
En la Web todo esto es algo más complicado. Poder estar seguro de que la tienda es quien dice ser y de que el comprador es quien dice ser tiene que realizarse de otra forma.

Cómo funcionan los certificados y como conseguirlos.

Un certificado, también llamado Identificación digital, es un documento electrónico expendido por una autoridad en certificación. Un certificado comprende información personal del propietario así como una llave pública que se puede intercambiar con otros en la red. La **llave pública** es generada por el propietario de la **llave privada** que es generada durante el proceso de certificación.

La empresa de certificación asume pues la responsabilidad de que la **identidad** de la persona que ofrece el certificado es realmente la de la persona que dice ser. Lógicamente, las empresas de certificación solicitan todo tipo de documentación para llegar a expedir los certificados, se tiene que cerciorar de la identidad del solicitante.

Estos certificados utilizan el **protocolo SSL** y para poder utilizarlo es necesario que nuestro navegador lo soporte (prácticamente todos hoy en día) y que el servidor donde el sitio Web está instalado esté en posesión del certificado digital correspondiente.

Existen varias calidades de estos certificados, dependiendo directamente de la cantidad de bits del certificado, 40, 128 o 256. Hoy en día solo los dos últimos se consideran adecuados tendiéndose fuertemente a la encriptación de 256 bits. Los de menos de 128 bits son relativamente "fáciles" de descifrar.

Igualmente las empresas de certificación cobran precios distintos para cada uno de estos certificados, siendo el más caro el de mayor cantidad de bits.

Empresas conocidas de certificación son: [Verisign](#), [Thawte](#), [Geotrust](#), [entrust](#), [RapidSSL](#).

Los precios oscilan entre los 69\$, los 250\$ y mucho más caros dependiendo de varios factores y sobre todo de la empresa.

También existen algunas iniciativas para la distribución de certificados gratuitos, el principal problema que suelen tener es que los navegadores no los aceptan de manera estándar, una de ellas es [StartCom](#)

Como estar seguro de la conexión encriptada

Cuando te conectas a un servidor seguro, por lo general se puede identificar por un cambio de color en la zona donde se ponen las URLs (direcciones) y la aparición de un candado en algún lugar del margen o igualmente en la zona se ponen las URLs.

Si el certificado responde a los estándares, es de una empresa de certificación de renombre y no está caducado, el navegador no nos avisará de la conexión segura, quizás solo la primera vez.

Pulsando en el candado se podrá ver el certificado con información de la empresa propietaria de la Web y de la empresa certificadora así como la fecha de caducidad y alguna otra información de interés.

Instalación de un certificado de seguridad

La instalación no es nada trivial y si no tienes una base bastante sólida de servidores Web será mejor que lo dejes en manos de un experto, quizás tu proveedor habitual. También en idanas podemos ayudarte con esta tarea.

En las páginas de las empresas certificadoras existe más que suficiente información acerca del proceso de instalación y del proceso de petición de los certificados.

También se pueden conseguir certificados gratis de un solo mes de duración para probar con ellos.

Lo dicho, si esta información te parece especialmente complicada de entender, no dudes en comunicármelo.

David Antón Asensio, idanas

Documento Original: Jueves, 24 de Mayo del 2007

Última Actualización: Jueves, 24 de Mayo del 2007

blog.idanas.es@googlemail.com

<http://blog.idanas.es>

Skype: idanas_skype



blog.idanas.es@googlemail.com
<http://blog.idanas.es>