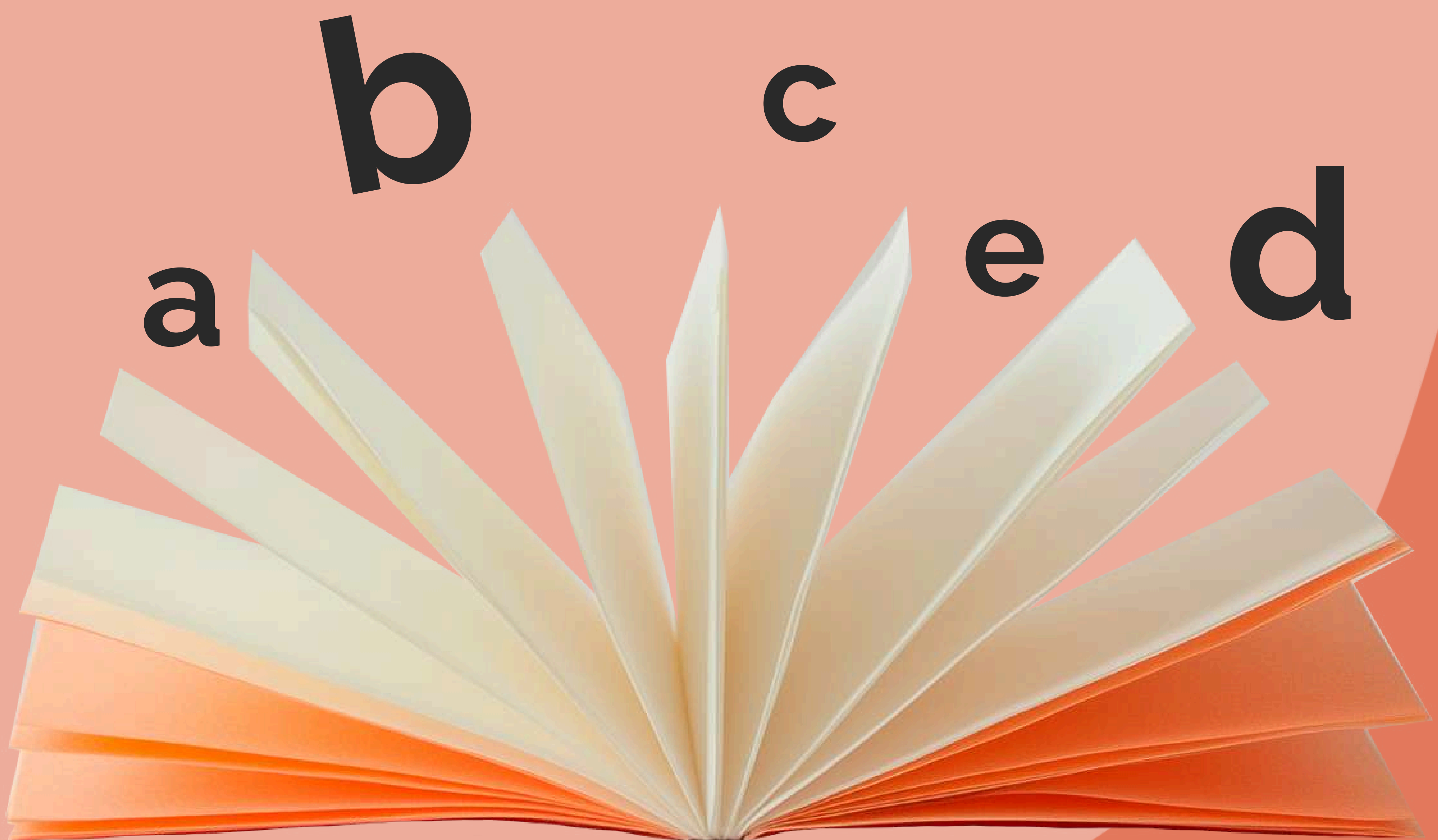


irudib2b

Diccionario imprescindible de **Ecommerce**



A stylized, bold, black letter 'A' is centered within a white circle. This circle is set against a larger, light orange circle, which is itself centered on a solid dark orange background. The overall design is minimalist and modern.

A

AB TESTING

Son test para analizar el comportamiento de los usuarios ante dos propuestas de creatividad u otros elementos. Una vez realizado, se comparan los resultados de uno y otro para determinar cuál de las dos formas es más eficiente. Es interesante para diseños de tiendas online, asunto de los email, publicidad online, etc.

ABANDONO DEL CARRITO

En comercio electrónico, se refiere a cuando un cliente agrega productos a su carrito de compras en línea pero no completa la compra. Puede ser debido a razones como costos inesperados, comparación de precios, problemas técnicos o falta de confianza en la seguridad de los datos. Las tiendas suelen enviar recordatorios y ofrecer incentivos para combatir este problema y mejorar las tasas de conversión.

ADWORDS / GOOGLE ADS

Herramienta de anuncios de publicidad de Google para comprar palabras clave y aparecer en los resultados de búsqueda de Google o con publicidad de Display en la navegación online del usuario.

AMP

Son la siglas de «Accelerated Mobile Pages», un proyecto implementado por Google y otros socios, con el objetivo de mejorar la velocidad de carga de los sitios web en los smartphones.



B

BACKOFFICE

Son los procesos internos y automáticos de gestión de nuestro CMS (Prestashop, Woocommerce, Magento, Shopify...)

BIG DATA

Es la gestión y análisis de enormes cantidades de información o datos para su aplicación por ejemplo en estrategias ecommerce

BENCHMARKING

Proceso sistemático de evaluación de productos, servicios y empresas competidoras, con el fin de detectar las mejores prácticas y optimizar nuestra organización.

BREAK EVEN POINT

Es el punto de la cobertura total de costes, pasando a generar beneficios.

A stylized, thick black letter 'C' is centered within a white circle. This white circle is set against a light pink background, which is itself a rounded shape on a solid dark pink background.

C

CACHE

Es un tipo de memoria informática que almacena datos de los usuarios para que los futuros requerimientos a esos datos puedan ser servidos más rápidamente.

CALL TO ACTION

En castellano, llamada a la acción, se trata de elementos visuales en el diseño web que buscan captar un movimiento por parte del usuario con una finalidad, esto es pinchar en un banner, comprar el producto, etc.

CAPTCHA

Códigos de autenticación que permiten confirmar que quién está enviando un formulario o completando una acción se trata de una persona y no de ningún sistema informático.

CHECKOUT

Se trata del último paso en el ecommerce, donde se completa el pedido con el registro los y se efectúa el pago. Es un paso crítico porque es donde se va a determinar si se realiza o no la conversión.

CLICK THROUGH RATE (CTR)

Es un porcentaje que muestra cuántas personas hacen clic en un enlace en comparación con cuántas personas han tenido la oportunidad de hacerlo. Es una forma de evaluar la relevancia y el impacto de un anuncio o contenido.

CMS

Content Management System, en castellano sistema de gestión de contenidos. Son interfaces que permiten la gestión de los contenidos de las páginas webs sin necesidad de saber programación, como WordPress, Prestashop, Magento, Shopify...

CPA

Es el coste por acción, mediante el cual no se paga cuando se hace clic en el anuncio sino cuando se hace algo más: comprar, suscribirse a algo, descargar software o lo que se haya indicado.

CPM

Es el coste por mil impresiones de un anuncio

COSTE DE ADQUISICIÓN DE CLIENTE

El Coste de Adquisición de Cliente es un indicador clave para una tienda online y su cálculo tiene en cuenta todos los costes directos asociados a generar un cliente en tu tienda online.

CRM

(Customer Relationship Management). Consiste en centrar tu modelo de negocio en el cliente y dotar a tu empresa de las herramientas técnicas que permitan prestar un servicio y comunicación a tus usuarios, inmejorable.

CROSS SELLING

Venta de artículos relacionados con el producto como complementos, compras con intereses relacionados, etc.

CVV

(Card Verification Value). Es un sistema antifraude que incluyen las tarjetas de crédito para verificar que el comprador tiene físicamente la tarjeta. Dependiendo del proveedor será un código de 3 o 4 dígitos que se sitúa en la propia tarjeta de crédito, en la parte posterior. En comercio electrónico, es común tener que introducir estos dígitos durante el pago.

CLICK THROUGH RATE (CTR)

Es un porcentaje que muestra cuántas personas hacen clic en un enlace en comparación con cuántas personas han tenido la oportunidad de hacerlo. Es una forma de evaluar la relevancia y el impacto de un anuncio o contenido.

DROP SHIPPING

Se trata de un tipo de ecommerce en la que el vendedor no cuenta con stock de los productos sino que manda directamente las ordenes al distribuidor y es este quien se lo hace llegar al comprador.

CALL TO ACTION

En castellano, llamada a la acción, se trata de elementos visuales en el diseño web que buscan captar un movimiento por parte del usuario con una finalidad, esto es pinchar en un banner, comprar el producto, etc.

CAPTCHA

Códigos de autenticación que permiten confirmar que quién está enviando un formulario o completando una acción se trata de una persona y no de ningún sistema informático.

CHECKOUT

Se trata del último paso en el ecommerce, donde se completa el pedido con el registro los y se efectúa el pago. Es un paso crítico porque es donde se va a determinar si se realiza o no la conversión.

CLICK THROUGH RATE (CTR)

Es un porcentaje que muestra cuántas personas hacen clic en un enlace en comparación con cuántas personas han tenido la oportunidad de hacerlo. Es una forma de evaluar la relevancia y el impacto de un anuncio o contenido.

CMS

Content Management System, en castellano sistema de gestión de contenidos. Son interfaces que permiten la gestión de los contenidos de las páginas webs sin necesidad de saber programación, como WordPress, Prestashop, Magento, Shopify...

CPA

Es el coste por acción, mediante el cual no se paga cuando se hace clic en el anuncio sino cuando se hace algo más: comprar, suscribirse a algo, descargar software o lo que se haya indicado.

CPM

Es el coste por mil impresiones de un anuncio



D

DROP SHIPPING

Se trata de un tipo de ecommerce en la que el vendedor no cuenta con stock de los productos sino que manda directamente las ordenes al distribuidor y es este quien se lo hace llegar al comprador.



E

E-MAIL MARKETING

Son todas las acciones de Marketing que se realizan utilizando como soporte el correo electrónico.

ERP

Enterprise Resource Planning, en español planificación de recursos empresariales es un conjunto de información de gestión que permite la integración de operaciones de la empresa en especial las que afectan a la producción, la logística, el inventario y los envíos, de ahí su importancia en el e-commerce.



F

FACEBOOK ADS

Es el sistema de campañas publicitarias de Facebook e Instagram

FRONT-OFFICE

Es la parte de un sistema de software que interactúa directamente con el usuario, son los procesos que están directamente relacionados con el cliente.

FUNNEL

En castellano, embudo de conversión, se trata de los pasos que van siguiendo los usuarios desde que llegan a la tienda online hasta que finalmente compran y sirve para encontrar dónde se están perdiendo más ventas, en qué paso del proceso.



G

GAMIFICATION

Uso de la teoría y mecánica del juego para mejorar los resultados de una tienda online, buscando así “enganchar” a los usuarios.

GEOLOCALIZACIÓN

Consiste en el conocimiento de la ubicación geográfica de usuarios/clientes para poder aprovechar esta información para ofrecer contenidos de una manera más segmentada.



H,I

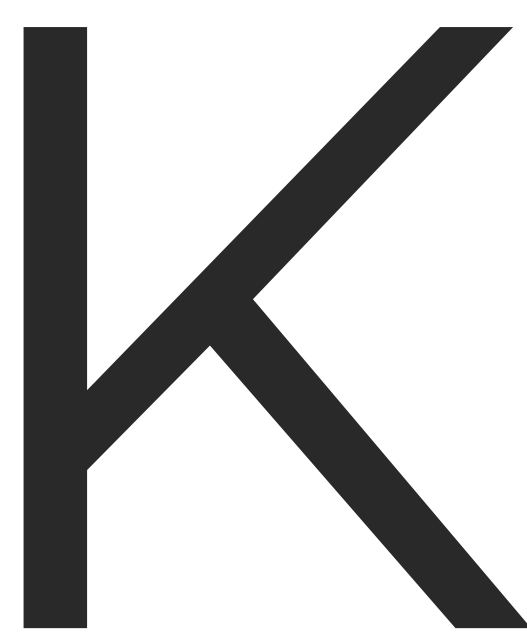
HTTPS

(Hypertext Transfer Protocol Secure) Es una combinación del protocolo HTTP y una encriptación de seguridad (SSL) que se emplea para lograr conexiones más seguras, muy útil para transacciones de pagos y otras informaciones sensibles. Un imprescindible para tu tienda online.

INBOUND Y OUTBOUND LINKS

In: Son enlaces internos de una página web que apuntan a otras secciones de la web (enlaces internos)

Out: Son los enlaces salientes de una página web, los que apuntan a otro sitio externo (Backlinks)



KEYWORD (Palabras clave)

Son aquellos términos que los usuarios buscan en Google u otro buscador para hacer frente a sus necesidades de información o compra.

Es el criterio por el que se rigen hoy en día los buscadores y, a través de ellas, deberíamos comenzar a construir los contenidos de nuestra tienda o negocio online, así como nuestra estrategia de publicidad online.

KPI

Del inglés, «Key Performance Indicators», o Indicadores Clave de Desempeño, miden el nivel del desempeño de un proceso digital.

Vienen marcados por las estadísticas y el rendimiento de los procesos, de forma que se pueda alcanzar el objetivo fijado cuando se inició el negocio.

A stylized, bold, black letter 'L' is centered within a white circle. The circle is set against a background of two overlapping, wavy, organic shapes in shades of orange and peach. The 'L' is composed of a vertical stem and a horizontal base, both of uniform thickness.

L

LANDING PAGE

Página de destino, se trata de cada una de las páginas de aterrizaje donde dirigen las diferentes enlaces y campañas de publicidad.

LINK

Enlace, hipervínculo. Sirven para saltar de una página a otra, a un archivo, video, etc.

LOGISTICA

Engloba todo lo relacionado con el almacenamiento, reparto y entrega de los productos que se comercializan dentro de nuestra tienda online. Habitualmente, si hablamos de grandes marketplaces, suele estar subcontratado a otra empresa dedicada exclusivamente para ello.

LOPD

Ley Orgánica de Protección de Datos tiene por objeto garantizar y proteger las libertades públicas de las personas físicas en cuanto al tratamiento de sus datos personales. Es necesario tenerla en cuenta en el proceso del e-commerce en el cual es necesario trabajar con datos de carácter personal.

CLICK THROUGH RATE (CTR)

Es un porcentaje que muestra cuántas personas hacen clic en un enlace en comparación con cuántas personas han tenido la oportunidad de hacerlo. Es una forma de evaluar la relevancia y el impacto de un anuncio o contenido.

LSSI

Ley de Servicios de la Sociedad de Información, tiene por objeto garantizar las transacciones realizadas a través de los sistemas informáticos así como la distribución de contenidos en la red. Regula las ventas online

A stylized, bold, black letter 'M' is centered within a white circle. This circle is set against a larger, light orange circle, which is itself centered on a solid dark orange background. The overall design is minimalist and modern.

M

MAGENTO

Plataforma de e-commerce basada en software libre líder en el mercado. Dispone de varias versiones y permite la posibilidad de aplicación en M-Commerce

MARKETING VIRAL

Aquellas acciones online cuya difusión se realiza a través de los propios usuarios, siendo estos quienes compartan los contenidos a sus redes (del mismo modo que hacen los virus, de ahí el nombre).

MARKETPLACE

Plataformas de venta online de terceros puestos a disposición de particulares y empresas para vender allí sus productos sin necesidad de disponer de una tienda online propia.

MERCHANT

Comerciante, esto es, cada uno de los vendedores que encontramos habitualmente en una tienda online o marketplace.

MÓDULOS

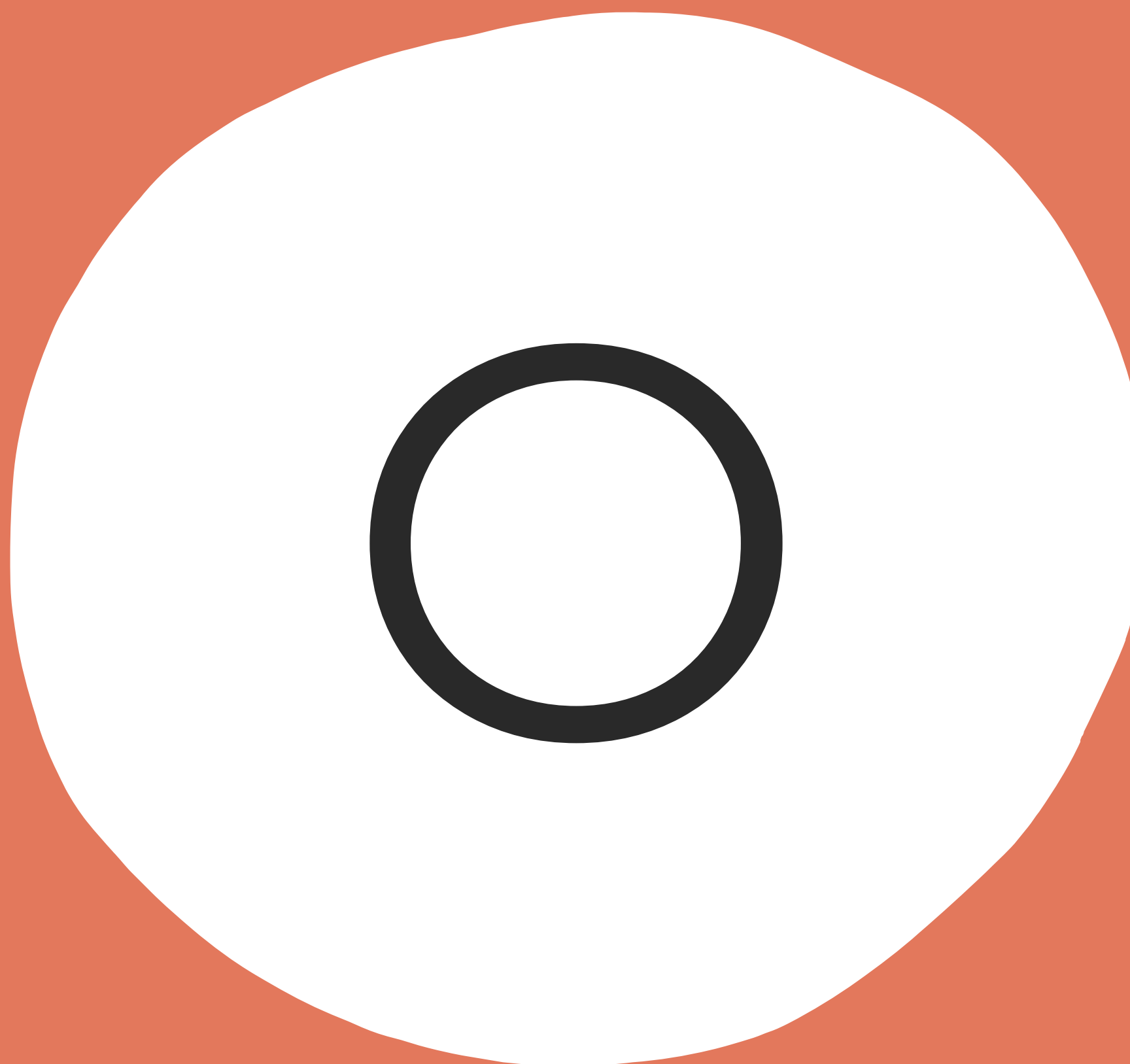
Se trata de los complementos instalables que permiten desarrollar funciones extra. Son muy comunes en los navegadores y en los gestores de contenido para poder introducir aplicaciones de terceros así como para interconectar con sistemas externos

MULTICANALIDAD

Se trata de la posibilidad de vender utilizando diferentes canales (online, teléfonos móviles, sucursales, etc.), de manera que permita una combinación de todos. Esto, inevitablemente, debería conducir a un aumento de las ventas dentro de nuestra tienda online.

MULTITIENDA

Cuando se tienen varias tiendas online conectadas al mismo backoffice, por ejemplo para vender en países diferentes.



OPEN SOURCE

Del inglés código abierto, se refiere al software distribuido y desarrollado de una manera libre. Entre las principales plataformas ecommerce Magento, Prestashop, Woocommerce...

OPT-IN

Alta voluntaria en una lista de distribución. Es además la acción de notificarle de forma expresa a una empresa u organización que se desea recibir vía e-mail la información que vayan generando.



P

PASARELA DE PAGO

Es la herramienta encargada de procesar el cobro y pago del producto, su principal objetivo es que se realice de manera rápida, sencilla y segura para el usuario.

PERMISSION MARKETING (Marketing de permiso)

Busca obtener la autorización de los consumidores para enviarles información sobre nuestra empresa, productos, servicios, ofertas... Si el consumidor acepta dar los datos es porque ya tiene una predisposición positiva hacia la marca, por lo que estará más receptivo a las comunicaciones.

PHP

(Hypertext Pre-processor) Es un lenguaje de programación libre multiplataforma interpretado y diseñado para la creación de páginas web dinámicas.

PORCENTAJE DE CONVERSIÓN

También llamado tasa de conversión, es probablemente el indicador clave para una tienda online. Hace referencia al porcentaje de visitantes que finalmente realizan una compra.

PORCENTAJE DE REBOTE

Número de visitas que recibe nuestro Ecommerce que están menos de 10 segundos en la web o que no pasan de 1 página.

PRESTASHOP

Plataforma e-commerce basada en OpenSource con gran potencial.

PROPUESTA DE VALOR

La propuesta de valor en ecommerce es un mensaje directo y muy claro que contiene las promesas que vas a cumplir para tu cliente, que resalta por qué un cliente debe comprar en tu tienda online y no en la competencia. Es nuestra mejor herramienta para diferenciarnos sin tener que vender sólo a precio.

PURE PLAYERS

Empresas que únicamente operan a través de Internet.



R

RESPONSIVE

Se trata de un diseño web adaptativo que muestra una página diferente en función del dispositivo y las características del mismo desde el que se abra. Es de vital importancia para el m-commerce.

ROAS

El término ROAS en ecommerce es la abreviatura inglesa de return of ad spend. Es decir, es una métrica que indica el retorno de la inversión publicitaria.

El ROAS es una de las métricas clave en los esfuerzos de captación de clientes, algo vital para una tienda online.

ROPO (Research online, purchase offline)

Se refiere a aquellas compras realizadas en la tienda física pero que han sido investigadas y decididas en la tienda online y por tanto son consecuencia de esta estrategia y de las acciones de marketing online realizadas.



S

SEO

Son las siglas del término «Search-Engine-Optimization» u optimización para motores de búsqueda. Proceso para mejorar la visibilidad de una página web en los diferentes buscadores de manera orgánica, es decir, sin pagar al buscador por las posiciones privilegiadas.

SEM

Son las siglas de Search-Engine-Marketing. Técnica de marketing que consiste en aparecer en los resultados de búsqueda en los buscadores mediante el pago por las posiciones o en otras palabras, pagar por anuncios que aparecen junto a los resultados de búsqueda orgánica.

SERVIDOR DEDICADO

Se trata de un ordenador destinado al almacenaje de los datos que se dedica única y exclusivamente a una web. Los suelen proveer y mantener empresas de hosting.

SOCIAL COMMERCE

El social commerce se refiere a la venta online que se basa en las redes sociales, así como en los contenidos aportados por los usuarios para poder realizar las ventas.

SSL (Secure Socket Layer)

Sistema de seguridad que encripta la información antes de enviarla para evitar que sniffers u otros recursos puedan leerla. Garantiza una alta seguridad en las transacciones a través de la red.



S

SEO

Son las siglas del término «Search-Engine-Optimization» u optimización para motores de búsqueda. Proceso para mejorar la visibilidad de una página web en los diferentes buscadores de manera orgánica, es decir, sin pagar al buscador por las posiciones privilegiadas.

SEM

Son las siglas de Search-Engine-Marketing. Técnica de marketing que consiste en aparecer en los resultados de búsqueda en los buscadores mediante el pago por las posiciones o en otras palabras, pagar por anuncios que aparecen junto a los resultados de búsqueda orgánica.

SERVIDOR DEDICADO

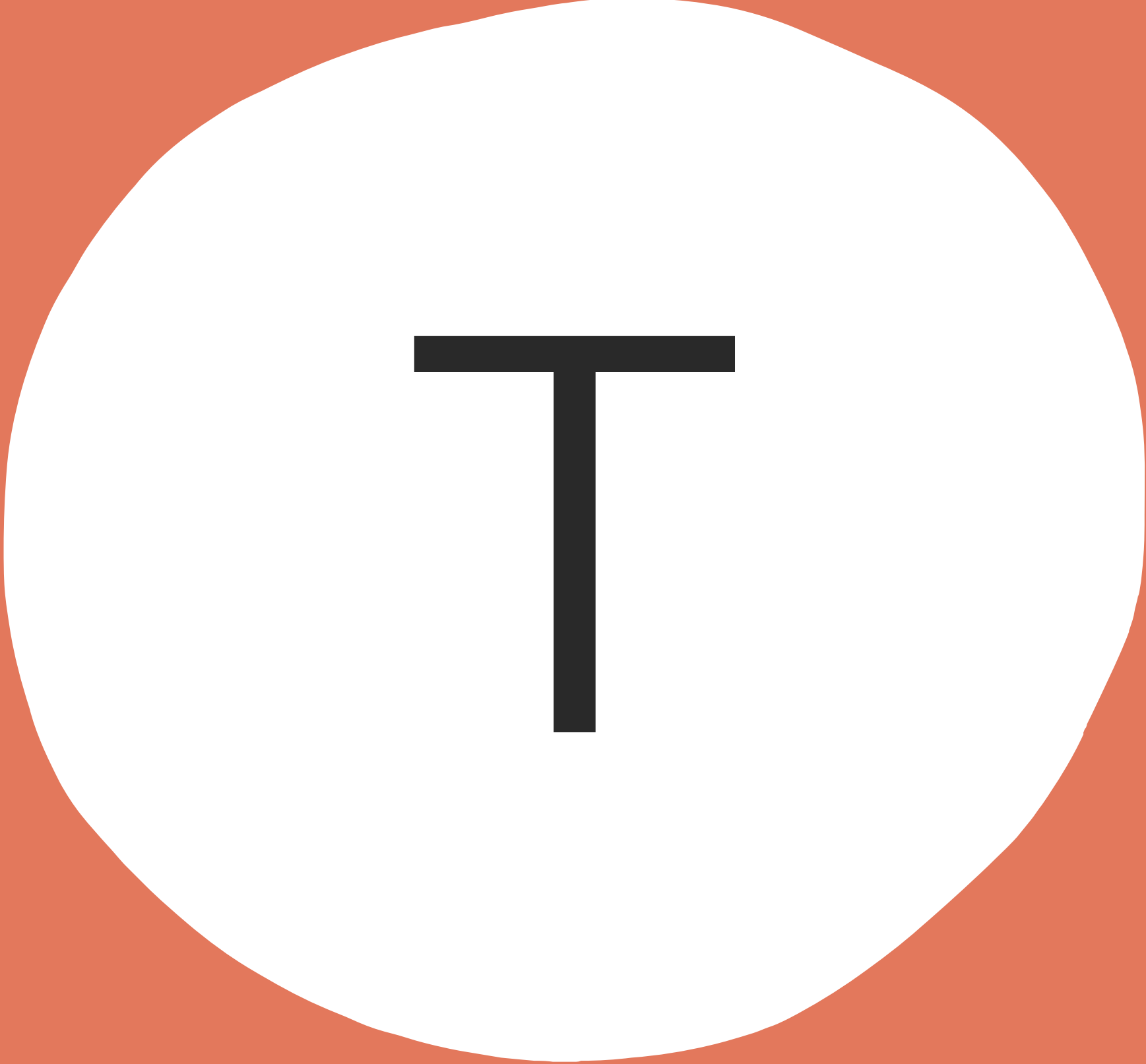
Se trata de un ordenador destinado al almacenaje de los datos que se dedica única y exclusivamente a una web. Los suelen proveer y mantener empresas de hosting.

SOCIAL COMMERCE

El social commerce se refiere a la venta online que se basa en las redes sociales, así como en los contenidos aportados por los usuarios para poder realizar las ventas.

SSL (Secure Socket Layer)

Sistema de seguridad que encripta la información antes de enviarla para evitar que sniffers u otros recursos puedan leerla. Garantiza una alta seguridad en las transacciones a través de la red.



T

TICKET MEDIO

El ticket medio (Average Order Value – AOV) es la forma de referirse en e-commerce al importe medio de los pedidos de una tienda online.

Podemos suponer que cuanto más alto sea el ticket medio de un pedido en e-commerce, más rentabilidad nos proporcionará ese pedido. Se trata de otro KPI ecommerce ya que unos de los objetivos de un ecommerce debe ser el del aumentar el importe del ticket medio de sus pedidos.

TPV VIRTUAL

Sistemas que las entidades bancarias utilizan para garantizar la seguridad de las transacciones monetarias en las compras realizadas en tiendas online.

TRACKING

Seguimiento de la forma de navegar de los usuarios a través de las cookies. Permite medir las audiencias, conocer comportamientos y ofrecer contenido personalizado en función de sus intereses

TRAFICO WEB

Número de visitas en una página web concreta. Es uno de los objetivos principales de captación de usuarios para luego convertirlos en clientes.

TRAZABILIDAD

Se trata de la posibilidad de hacer un seguimiento del estado de un pedido desde que se hace la orden hasta que se le entrega al cliente, lo que permite conocer en todo momento en qué punto se encuentra. Una buena trazabilidad resta mucho trabajo al departamento de atención al cliente.



U, V, W

UX

User Experience o la experiencia del usuario se refiere a lo que un usuario experimenta al navegar por una web o al interactuar con una aplicación y a cómo optimizarla para conseguir los mejores resultados.

VALOR VITALICIO DE CLIENTE

El valor vitalicio de cliente (CLV – Customer Lifetime Value o LTV) es un indicador clave en ecommerce que hace referencia a la suma del importe de las compras que un cliente tipo realizará en una tienda online a lo largo de toda su vida como cliente.

WEBMASTER

Persona que se encarga de la creación de una web así como de su mantenimiento

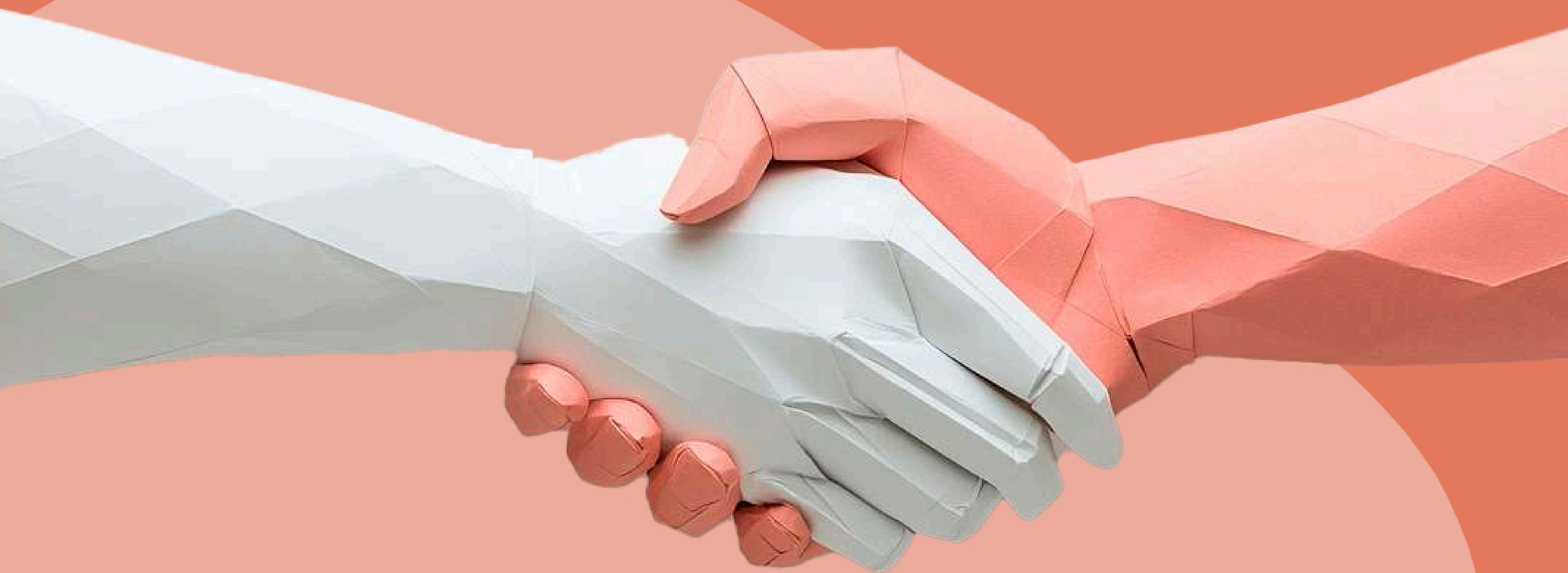
3D SECURE

El sistema 3D Secure es un sistema de encriptación que utiliza Secure Socket Layer (SSL) y que busca una máxima protección para los datos. Lo podemos encontrar en los sistemas Verified by Visa y Mastercard Secury Code y se trata de TPVs que identifican al titular en el servidor de la entidad bancaria verificando que esa tarjeta pertenece al usuario.

¿Has sido capaz de llegar hasta el final?

¿Te has leído los 75 términos más importantes del ecommerce?

¡Enhorabuena! Ahora mucho ánimo para aplicarlo en tu día a día y hacer crecer tu tienda online.



irudib2b

¿Tienes alguna duda?

Contacta con nosotras



946 75 87 80



hola@irudib2b.com



Ledesma Musikariaren Kalea, 10 Bis,
Planta 4º, Dpto 5 - 48001 Bilbao

www.irudib2b.com