

## Grupo F

### Comercio electrónico básico

	<b>Problemática y posibles soluciones</b>	<b>Patrones asociados</b>	<b>Técnicas</b>
Validación de flujo rápido	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se deben eliminar las posibles distracciones, minimizar el número de páginas (1-click de Amazon.com por ejemplo), proporcionar una barra de progreso para informar en qué paso se encuentra el usuario</li> <li>- Dar respuesta a las siguientes cuestiones                             <ul style="list-style-type: none"> <li>o ¿Cuándo será mi pedido embarcado?</li> <li>o ¿Están los productos en el almacén?</li> <li>o ¿Cuáles son mis opciones de envío?</li> <li>o ¿Cuánto cuesta el envío?</li> <li>o Si no se tienen en el almacén todos los productos, ¿se enviarán aquellos que estén disponibles?</li> <li>o ¿Cuál es la política para las devoluciones?</li> <li>o ¿Tendré alguna tasa a pagar?</li> <li>o ¿Es el envío internacional?</li> <li>o ¿Puede ser envuelto en papel de regalo el pedido?</li> <li>o ¿Puedo enviarlo a múltiples direcciones?</li> </ul> </li> </ul>	Comercio electrónico Carrito de la compra Encauzamiento de procesos FAQ Ayuda sensible al contexto Selección rápida de dirección Barra de progreso Destinos múltiples Fácil retorno Resumen del pedido Registro del pedido e histórico Método de selección rápida de envío Envío como regalo Botones de acción visibles	

## Patrones de diseño de sistemas web - IDSW

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se debe construir la confianza en el proceso. No pidiendo más información de la estrictamente necesaria para el proceso de compra, dando una política de privacidad. Dando la oportunidad de comprar utilizando una cuenta invitada (debido a que los usuarios no quieren proporcionar información personal), utilizando siempre conexiones seguras</li> <li>- Proporcionar un resumen del pedido para que el usuario pueda verificar todos los datos importantes del mismo. Así como una confirmación del mismo y una página de agradecimiento. El sitio web debería verificar que la tarjeta tiene fondos y se debe suministrar un recibo que se pueda imprimir.</li> <li>- Invitar al usuario a volver al sitio web</li> </ul>		
<p>Detalles claros del producto</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Para que un usuario decida comprar necesita ver claramente los detalles del producto</li> <li>- Se debe cuidar la maquetación del producto, incluir detalles cómo cambios de color, tallas, aclaraciones (sistemas de tallas), inclusión en 'wishlist' (listas deseadas o de deseos).</li> <li>- No debe haber demasiadas ventanas emergentes y tampoco se debe realizar 'scroll' de la página</li> <li>- Se debe incluir pequeñas miniaturas para la navegación</li> <li>- Descripción del título, ejemplo:</li> </ul>	<p>Comercio electrónico Validación de flujo rápido</p>	

## Patrones de diseño de sistemas web - IDSW

	<p>funcionalidades que tenga el artículo</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cuidar el precio y la moneda en la que se da</li> <li>- Desplegables para controlar diferentes opciones para un producto</li> <li>- Envío a amigos (enlace para enviar por correo electrónico)</li> <li>- Utilizar algún sistema para dar relevancia a los productos</li> <li>- Informar de cuando estarán disponibles los nuevos artículos o productos para que el usuario pueda planificar el pedido</li> <li>- El producto debe estar codificado</li> <li>- Botones especializados de compra (añadir al carrito incluso para encargar un producto, lista de deseos...)</li> <li>- Enlaces para información más detallada como revisiones o especificaciones de producto</li> <li>- En caso de tener que realizar 'scroll', incluye en las partes que en principio no quedan visibles: descripción entera del producto, revisiones de expertos y otros usuarios, productos y accesorios relacionados, numerosas características de productos similares (<a href="http://www.cooking.com">www.cooking.com</a>, <a href="http://www.amazon.com">www.amazon.com</a>)</li> </ul>		
Carrito de la compra	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El acceso al carrito de la compra debe ser fácil. Se deben utilizar botones bien ubicados y bien definidos.</li> </ul>	<p>Detalles claros del producto Validación de flujo rápido Comercio electrónico</p>	

## Patrones de diseño de sistemas web - IDSW

	<p>(<a href="http://www.amazon.com">www.amazon.com</a>)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Permitir a los usuarios seguir comprando</li><li>- Ayudar a realizar la validación (manteniendo una barra de progreso)</li><li>- Dar detalles en el carrito de la compra:<ul style="list-style-type: none"><li>o El nombre del producto que ha sido comprado y un enlace a una descripción más detallada</li><li>o Una pequeña descripción del producto, tal como 'libro', 'DVD', 'software'</li><li>o Tamaño, color y otros detalles relevantes</li><li>o Disponibilidad y tiempo de entrega de un artículo (muy importante cuando hay festivos o vacaciones)</li><li>o El precio de cada producto</li><li>o La cantidad</li><li>o Una manera de eliminar el producto</li></ul></li><li>- Un carrito de la compra también ha de informar de otros cambios y ofrecer enlaces a información adicional sobre la compra</li><li>- Envío y costes añadidos o en todo caso cómo pueden ser calculados</li><li>- Las tasas aplicables (si las hay)</li><li>- Cualquier otro cambio que contribuya al coste total</li><li>- Subtotales para los productos que se encuentran en el carro</li><li>- Enlace a la política de devoluciones</li></ul>	<p>Internacionalización del contenido</p> <p>Fácil devolución</p> <p>Venta cruzada</p> <p>Alta visibilidad de los botones de acción</p> <p>Venta hacia arriba (Up-selling)</p>	
--	---	--	--

## Patrones de diseño de sistemas web - IDSW

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Enlaces a información de envío, incluyendo costes, destinaciones aceptables, tiempos de procesado de pedidos y tiempos de envío</li> <li>- Mantener expectativas sobre la disponibilidad. Intentar ser precisos, marcándolo con frases: "envío en 24h" o también "normalmente se envía en 3 a 6 días"</li> <li>- Guardar los carritos de la compra al menos 24 h y mantener el sistema preparado para combinarse con uno nuevo en ese intervalo de tiempo</li> <li>- Venta cruzada: proponer productos relacionados con el que se ha comprado (www.godiva.com)</li> <li>- Venta hacia arriba: remarcar productos que tienen más características y beneficios que el seleccionado. Hay que tener cuidado con estas técnicas para no complicarlo</li> <li>- El contenido del carro debe ser mostrado en cada página</li> <li>- Se debe tener en cuenta la internacionalización: 'bag' (19%), 'cart' (72%) y en UK se utiliza 'basket' (7%)</li> </ul>		
Selección rápida de la dirección	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Almacena direcciones para proponérselas al usuario</li> <li>- Crear formularios claros para nuevas direcciones. Deben estar bien maquetados, con los mínimos campos a rellenar, con</li> </ul>	<p>Política de privacidad Formulario claro Prevenir errores Mensajes significativos de los errores</p>	

## Patrones de diseño de sistemas web - IDSW

	<p>información acerca del texto a rellenar por el usuario y la utilización de desplegables para que el usuario no tenga que teclear sino elegir</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Utilizar los siguientes campos: <b>nombre completo, dirección1(empresa), dirección2(opcional), ciudad, estado/provincia/región, zip/código postal, país y teléfono</b></li> <li>- Incluir una casilla para evitar escribirla de nuevo para la elaboración de la factura</li> <li>- Validación de los campos</li> </ul>	<p>Maquetación en rejilla Múltiples destinos Fácil devolución</p>	
Método de selección rápida de envío	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Los usuarios quieren poder elegir el tipo de envío</li> <li>- Mostrar las diferentes opciones de entrega, mediante resplegables or 'radio-botones'. <a href="http://www.babygap.com">www.babygap.com</a></li> <li>- Explicación de los tiempos de envío</li> <li>- Indicar siempre los costes</li> </ul>	<p>Formularios claros Mensajes de error con sentido Módulos de contenido Fácil devolución Maquetación de rejilla Botones de acción Prevenir errores</p>	
Método de pago	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Los usuarios demandan seguridad y simplicidad</li> <li>- Disipar preocupaciones sobre la seguridad. Para ello utilizar conexiones seguras y política de privacidad. Pedir los últimos 4 dígitos de la tarjeta de crédito así como la fecha de expiración y los dígitos de control</li> <li>- Proporcionar elecciones fáciles de pago</li> <li>- Proporcionar un sencillo formulario para las facturas (intentar reutilizar datos ya dados)</li> </ul>	<p>Selección rápida de la dirección Carrito de la compra Validación de flujo rápido Comercio electrónico</p>	

## Patrones de diseño de sistemas web - IDSW

	<p>por el usuario)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Usar los mismos datos y las mismas técnicas que en el patrón de la selección rápida de dirección</li> <li>- Para pedidos de negocios, añadir los siguientes campos: correo electrónico de la persona de contacto a quien va destinada la factura, elección de ser facturado o pagado por tarjeta de crédito, si la respuesta es facturado, añadir el pedido de compra</li> <li>- Para soporte a las tarjetas de crédito, añadir lo siguiente: nombre del usuario de la tarjeta de crédito, número de la tarjeta de crédito, fecha de caducidad y dígitos de control</li> <li>- Guardar de forma segura la información de la tarjeta de crédito</li> <li>- Utilizar códigos de promoción</li> </ul>		
Resumen del pedido	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Confirma que el pedido está preparado para ser completado (barra de navegación y botones altamente visibles)</li> <li>- Mostrar los elementos clave (evitar los números enteros de tarjetas y las contraseñas de los usuarios) <ul style="list-style-type: none"> <li>o Envío y otros costes</li> <li>o Subtotales</li> <li>o Tasas</li> <li>o Total</li> </ul> </li> </ul>	<p>Barra de progreso  Botones de alta visibilidad  Botones de acción  Maquetación de rejilla  Módulos de contenido  Política de privacidad  Devolución fácil</p>	
Confirmación del pedido y página de	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Agradece al usuario la compra</li> <li>- Resaltar el número de pedido y la fecha</li> <li>- Mostrar los elementos clave (resumen de</li> </ul>	<p>Resumen del pedido  Notificación por correo electrónico  Botón de acción muy visible</p>	

## Patrones de diseño de sistemas web - IDSW

<p>agradecimiento</p>	<p>pedido)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La página suministrada debe ser fácilmente reproducible en papel</li> <li>- Animar a los usuarios a volver a comprar</li> </ul>	<p>Fácil devolución                  Venta cruzada y venta hacia arriba                   Página fácilmente imprimible</p>	
<p>Devolución sencilla</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Las políticas de devolución deben tener enlaces en todos los productos y páginas de validación. Deben responder a preguntas cómo:                         <ul style="list-style-type: none"> <li>o ¿Tiene la empresa una política de devoluciones?</li> <li>o Si existe, ¿puede ser devuelto un producto por cualquier motivo?</li> <li>o ¿Qué condiciones deben cumplir los productos para que se aplique?</li> <li>o ¿Se me cargarán gastos de envío?</li> </ul> </li> <li>- Proporcionar un proceso de devolución encauzado (con pocos clicks y una página para imprimir)</li> <li>- Ofrecer etiquetas para ser impresas y colocadas en el paquete a retornar y generar un código de seguimiento</li> </ul>	<p>Comercio electrónico                  Validación de flujo rápida                  Detalles claros del producto                  Páginas de categorías                  Proceso encauzado                  Página imprimible                  Página de entrada</p>	