

BUENAS PRACTICAS EN OPERATORIAS DE ECOMMERCE y TARJETA NO PRESENTE

Vender en una tienda online requiere la misma atención y esfuerzo que una venta física. Además de la calidad del producto que se ofrece, ofrecer una experiencia de usuario (UX) superadora a tus compradores es vital. Gracias al e-commerce ya no es necesario invertir en puntos de venta físicos y cualquiera puede vender de manera fácil. El consumo de productos y servicios se democratizó. Y hay que hacerlo de manera eficiente y segura para minimizar riesgos.

Las siguientes son recomendaciones que te ayudarán en la construcción de un buen sitio de Comercio electrónico, seguro y eficiente:

Registro de Usuarios:

- Disponer de un proceso de registración de usuarios es altamente recomendable.
- Recopilamos datos que podemos matchear con otras fuentes (domicilios, cuentas de mail, Teléfonos fijos, etc)
- “Wish List” para mejorar la oferta

Métodos de entrega:

- En caso de ser posible, propiciar el “Pick up” en local y/o sucursales del Comercio.
- En caso de usar correos o métodos de entrega a domicilios, verificar previamente la dirección de entrega y solicitar firma en el remito. Contratar servicios ad hoc.

Uso de Listas Negativas (Black List):

- Estar seguros del mecanismo por el cual las actualizamos (un rechazo del emisor puede no ser suficiente). Cuidado con compartirlas. No abusar.

Uso de Plataformas comerciales para soportar el sitio. Ten una plataforma confiable:

Una solución integral ayuda a despegar cuanto antes y respalda en los momentos difíciles. Tener un servidor poco fiable y una plataforma que necesitará constantes modificaciones es una receta para el caos, sobre todo cuando existen plataformas de e-commerce que resuelven todo en un mismo lugar.

- Garantiza tener estándares funcionales
- Aprovechar la experiencia regional/mundial del proveedor en aspectos de seguridad. Soporte
- Vtex, Magento, WIX, Shopify, TiendaNube, Prestashop, Wordpress

Implementar Herramientas de Scoring on line de trx (Motor antifraude):

- Alertan sobre el riesgo de una transacción fraudulenta, independientemente del medio de pago que utilice. Mejoran approval Rate
- Herramientas globales o regionales (Boa Vista/Cybersource, Acertify, RED)
- Explotar Device Fingerprint

Tokenizar (preservar los datos de los medios de pago):

- No requiere ser PCI. Es mas barato y seguro para el sistema porque elimina la exposición de datos de tarjetas.
- Mejora la UX al usuario permitiendo esquemas de “one click to buy”. Genera confianza.
- Se puede iniciar con tokenización a nivel de Gateway. Lo ideal es implementar el servicio de las Marcas.

3D Secure (validar al titular de una Tarjeta):

- Proporciona seguridad identificando al comprador. Sugerido cuando la operatoria lo amerita (grandes volúmenes de trx o trx medio/alto riesgo).

Herramientas y consideraciones de Diseño:

1. Piensa en “móvil”

Es común que cuando estás creando una página de e-commerce lo hagas desde una computadora, sin embargo recuerda que la gran mayoría de tu tráfico llegará desde un teléfono celular. Si tu sitio no está optimizado para estos dispositivos, perderás ventas.

2. Hazles fácil la experiencia

¿Puedes hacer el checkout en 3 o 4 clicks? Genial! Desde que llega a tu tienda online hasta que termina de hacer la compra. La experiencia debe ser lo más sencilla posible y elimina clics innecesarios.

Un ejemplo claro es en tener un botón de "Comprar ahora" o "Agregar al carrito" desde la página con el listado de productos. Ahorra un paso al usuario y mejora tu conversión.

3. Agrega filtros de búsqueda

Simplifica la experiencia de compra con filtros para que el usuario encuentre más rápido lo que está necesita. Pon atención en las tendencias de búsqueda de tus usuarios (colores, tallas, dimensiones, material, más comprados, más populares, etc). Se pueden definir filtros según sus patrones de compra.

4. Acepta distintos modos de pago

Entre más alternativas tengas para realizar transacciones, mejor será la experiencia de compra. En América Latina, el 45,6% de la población adulta no está bancarizada, por lo que ofrecer pago en efectivo a través de motores de pago o transferencias electrónicas desde cuentas a la vista es un atractivo interesante. Amplía tus clientes potenciales considerablemente.

5. Genera confianza

Agrega certificados de seguridad y una sección de reseñas para que tus clientes puedan opinar y validar tus servicios.