

PORTAL | Ofrece a sus clientes la posibilidad de elegir on-line cada parte del PC que desean adquirir

Armando la computadora propia

► A medida que el usuario elige los componentes, el sistema le indica cuánto costará el equipo y qué piezas están disponibles en los stocks



E-COMMERCE. Las compras resultan más cómodas y más baratas.

Con apenas cuatro meses en Internet, unas 86.000 personas ya han visitado el novedoso website Armo mi PC (www.armomipc.com), un servicio pionero en el país y la región en ofrecer al cliente la posibilidad de elegir cada uno de los componentes con los que desea equipar su computadora, agregando o quitando funcionalidades, y convirtiendo así al producto final en algo perfectamente adaptado a los requerimientos técnicos y a las posibilidades económicas del usuario.

Una de las características más importantes del funcionamiento del portal es su motor inteligente, que permite no sólo ir desplegando al usuario las opciones de productos (todos ellos con fotografías que permiten visualizarlos) compatibles con los componentes (memoria, procesador, discos duros, etc.) que va eligiendo durante el proceso de armado, sino también su actualización casi en tiempo real de la información que le indica cuánto está costando el equipo y qué partes se encuentran realmente disponibles en los stocks de los diferentes proveedores del país. "Esta característica es única en la región", afirmó Enrique Avalor, director del sitio. "Es una gran herramienta que no sólo utiliza la gente que desea comprar un equipo, sino también muchos técnicos del área, ya que les permite configurar los equipos y venderlos a terceros".

E-COMMERCE. Armo mi PC estuvo precedido en 2001 por otro emprendimiento —también de comercio electrónico— que no llegó a prosperar y que consistía en la venta de discos compactos, DVDs, etc. Su fundador expresó que "hicimos varios intentos y pruebas, pero en aquel entonces los uruguayos eran bastante reacios a la idea de comprar por In-

ternet. Además, a diferencia de lo que ocurre en otros países, no era nada fácil llegar a acuerdos con las tarjetas de crédito y poder concretar una conexión entre ellas y un emprendimiento de comercio electrónico".

El director de Armo mi PC reconoce que aún hoy los uruguayos le siguen teniendo miedo al *e-commerce*, porque "son terriblemente desconfiados". Esta característica, que no es exclusiva de nuestro país, constituye uno de los principales inconvenientes para el comercio *on-line* en todo el mundo. En el caso del *e-commerce*, "la interacción entre el comprador y el vendedor se realiza a través de Internet, un canal de comunicación para nada seguro, especialmente cuando se opera con tarjetas de crédito, si no se adoptan medidas de protección", señaló Avalor.

Este factor negativo no está presente en el modelo de negocios de Armo mi PC ya que el pago de los productos que se adquieren se realiza al contado y contra entrega de la mercadería. "Por el momento la idea no es trabajar con tarjetas de crédito; primero, porque ello requeriría subir los precios entre un 8% y un 10%; segundo, porque de todas las consultas y ventas que hemos tenido, sólo dos o tres personas nos han preguntado si otorgábamos crédito, mientras que el resto está conforme con pagar al contado", puntualizó Avalor.

PROCESO. Una vez que el cliente expresa su voluntad de compra, Armo mi PC le presenta en su pantalla una orden de compra detallada. Seguidamente, el personal del sitio *web* se contacta vía *e-mail* o por teléfono con el usuario para

confirmar la compra. En un plazo no mayor a las 48 horas el comprador recibe los componentes para el equipo a través de El Correo. "Es un sistema muy eficiente, que nos ha permitido alcanzar un volumen de ventas que no esperábamos hasta mediados de 2004", explicó el director del portal.

"Entre los casi mil usuarios registrados en el sitio *web* —que reciben semanalmente un boletín con información sobre los últimos productos que se incorporan— hay una presencia mayoritaria de jóvenes estudiantes, asiduos navegantes de Internet, aunque también mucha gente que realiza su primera compra *on-line*", señaló Avalor. "La confianza de los usuarios se ha fomentado también a través de un servicio de atención al cliente muy personalizado, que implica la respuesta en pocos minutos a las consultas que se realizan por correo electrónico".

VENTAJAS. "Muchas de las personas que compran en Armo mi PC lo hacen en horarios de trabajo al poder acceder al sitio a través de Internet", dijo su director, refiriéndose a una de las muchas ventajas que presenta el comercio electrónico para el público. Asimismo, el *e-commerce* permite que el comprador pueda ver de manera rápida toda la "vidriera" electrónica y no tenga que ir tienda por tienda en busca del producto deseado. Se optimiza también el tiempo de atención al cliente, que no tiene que esperar para ser atendido. Por su parte, el vendedor también se beneficia, al poder ofertar sus productos sin necesidad de mostrarlos físicamente a su comprador. "Lo ma-

ravilloso de este sistema es que los costos son mínimos, lo cual nos permite tener seguramente uno de los mejores precios de plaza. El costo promedio para armar un equipo de computación con posibilidades de expansión apropiadas está en el entorno de U\$S 480 con impuestos incluidos", agregó.

PERSPECTIVAS. El comercio electrónico —término amplio que abarca las distintas posibilidades de compra de bienes y servicios *on-line*, incluyendo la venta de empresas a particulares (*business to consumer*, B2C), de empresas a empresas (*business to business*, B2B) y entre particulares (*consumer to consumer*, C2C)— ha experimentado un crecimiento espectacular en todo el mundo. Uno de los factores que más ha incidido en su desarrollo es el aumento de accesos a Internet a través de banda ancha. "En el terreno del B2C, los suscriptores de banda ancha son quienes más participan en el comercio electrónico", sostiene el Informe sobre Comercio Electrónico y Desarrollo 2003 elaborado por Naciones Unidas. En el mismo sentido, un estudio de la consultora Scarborough Research constata que los usuarios estadounidenses que acceden a Internet a través de banda ancha invierten más dinero en *e-commerce* que los internautas que lo hacen con conexión tradicional.

El director Avalor aseguró que "en Uruguay cada vez más gente está accediendo a Internet por banda ancha, lo cual augura muy buenas perspectivas al *e-commerce*, ya que las compras resultan más cómodas y más baratas que conectarse por módem. Existe ya una gran cantidad de asiduos navegantes de Internet como para pensar en un potencial gran desarrollo del comercio *on-line*. Por lo pronto, este año va a ser fundamental para ver la evolución del negocio".

Si continúa el ritmo de crecimiento experimentado hasta el momento, un próximo paso será la búsqueda de nuevas formas de su negocio. "Contemplamos la posibilidad de brindar asistencia a técnicos en informática y también buscar un socio capitalista para poder ofrecer el servicio de Armo mi PC en Argentina y Brasil", concluyó.