
ASP Poderosa Herramienta para Mercadotecnia Efectiva.

Por Alejandro Guzmán y Martha Gámez

El uso de la Web en su modalidad de comercio electrónico, es un medio valioso para hacer negocios. Sin importar fronteras físicas, ofrece innumerables productos y servicios planteando oportunidades para que las empresas sobrepasen sus actuales índices de participación y penetración en el mercado, capitalizando sus ventajas competitivas.

COMERCIO ELECTRONICO

El comercio electrónico requiere para desarrollarse un intercambio integral en la estructura de ventas de sus organizaciones, tales como el registro de pedidos, seguimiento a la distribución, atención al Cliente, informes de transacciones, etc.

Actualmente no existe otro canal de ventas en el mundo que esté creciendo de forma similar [1]. Si bien esta forma de hacer negocios no requiere construir un gran espacio comercial o contratar una numerosa plantilla de vendedores, si requiere invertir en infraestructura tecnológica para atender de forma simultánea y confiable las demandas de los Clientes.

El comercio electrónico no va a remplazar la venta minorista tradicional; sin embargo, va a cambiar las expectativas de los Clientes sobre la conveniencia, rapidez, opciones de compra, precio y calidad del servicio. [1]

La mercadotecnia que necesitan aplicar las empresas debe ser específica y dirigida para cada uno de los consumidores. El factor número uno para lograr esta penetración en el mercado es captar las "preferencias" del cliente uno a uno.

El volumen de transacciones en Internet exige el desarrollo de nuevas herramientas que apoyen la toma de decisiones sobre la forma de ofrecer productos y servicios eficazmente a los clientes.

Una herramienta es *Active Server Pages (ASP)* que nos permite realizar diseños dinámicos, atractivos e interesantes para los consumidores y a su vez obtener información clave para mantener o aumentar la efectividad de las organizaciones.

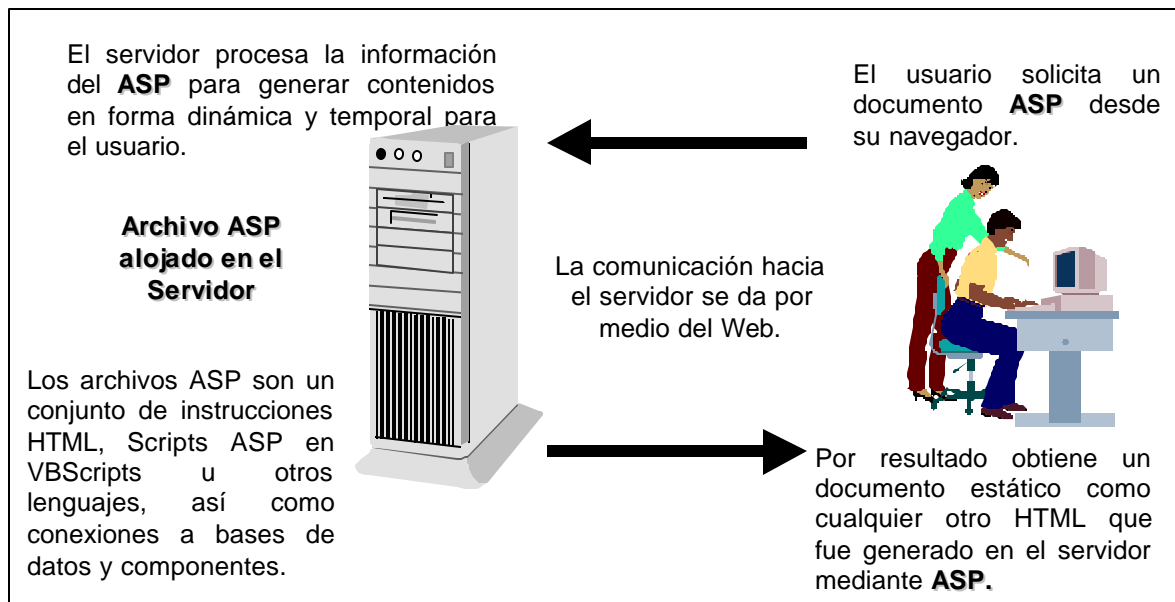
CONCEPTO ASP

Al navegar en Internet, más de una vez nos hemos encontrado con páginas que contienen archivos con extensión ".asp", preguntándonos que significan tales archivos.

Microsoft e Internet Information Server (IIS) plantearon una interfaz de programación para la web llamada ASP, la definición de Microsoft: "Las *Active Server Pages* son un ambiente de aplicación abierto y gratuito en el cual se puede combinar código HTML, Scripts y componentes ActiveX del servidor para crear soluciones dinámicas y poderosas para el Web" [2]. Esta interfaz permite programar aplicaciones del lado del servidor en casi cualquier lenguaje, pero lo más utilizados son *VBScript* (versión reducida de Visual Basic) y *JScript* (Versión Java Script).

Los servidores donde se alojan las páginas ASP son computadoras con un sistema operativo y un programa llamado servidor Web que se encarga de suministrar los archivos (páginas, gráficos, etc.) que los usuarios navegantes solicitan y de ejecutar los programas del lado del servidor. Esta ejecución es mucho más potente, ya que no depende del poder de procesamiento de la computadora que posee el usuario para visualizar la página.

Existen dos sistemas operativos dominantes en el mercado de los servidores Web: *Unix* y *Windows NT*; los servidores Web utilizados son *Apache Server* e *IIS*, respectivamente [3].



APLICACIONES PRACTICAS

Una aplicación sencilla en ASP sería crear una página Web que muestre la hora actual. La página ASP consistiría de:

- Crear normalmente la página Web y en la posición donde debe aparecer la hora, colocar una variable.
- Crear un Script de servidor que calcula la hora y la asigna a la variable anterior.
- Cuando un navegador solicite la página, el servidor Web hará lo siguiente:
 1. Carga la página, reconoce la extensión ".asp" y ejecuta los Scripts.
 2. El Script asigna la hora a la variable en ese momento.
 3. El servidor Web sustituye la variable por su valor y elimina el Script del servidor de la página.
 4. El servidor Web envía el resultado al navegador como la página Web solicitada.

De esa forma, el navegador verá siempre la página Web con la hora del momento y no podrá ver el Script que genera ese resultado [4].

El código ASP se ejecuta en el servidor y posteriormente es eliminado antes de enviar el resultado al Cliente. Esa es otra diferencia entre los Scripts del lado del Cliente y los Scripts del lado del Servidor. Aún así, se puede evitar que visualicen el código fuente eliminando el permiso de lectura al directorio donde están los Scripts.

ASP permite crear una parte Web restringido con clave de acceso. Esto puede ser útil si requiere contar con información de sus Clientes a la cual no tengan libre acceso.

Las siguientes direcciones muestran ejemplos de código ASP y ejemplos de aplicaciones.

- www.monografias.com/trabajo5/asp/asp.html
- www2.interplanet.es/aspsamp/tutorial/
- <http://members.es.tripod.de/smaug/asp/index.html>
- <http://members.es.tripod.de/smaug/asp/ejemplos1.htm>
- www.activeserverpages.com
- www.asp-help.com

HERRAMIENTA APOYO A LA MERCADOTECNIA EFECTIVA

Los comercios electrónicos se han inclinado por el desarrollo de páginas ASP para recopilar información de sus consumidores, registrarla en una Base de Datos y analizarla, con el objetivo de conocer las características del mercado que los visita y apoyar su toma de decisiones.

Formas de recopilar información actualmente

1. Uno de los métodos más utilizados es desplegar cuestionarios ASP para que el consumidor registre sus datos personales, preferencias en el sitio, sugerencias, etc.

Este método cuenta con algunas desventajas:

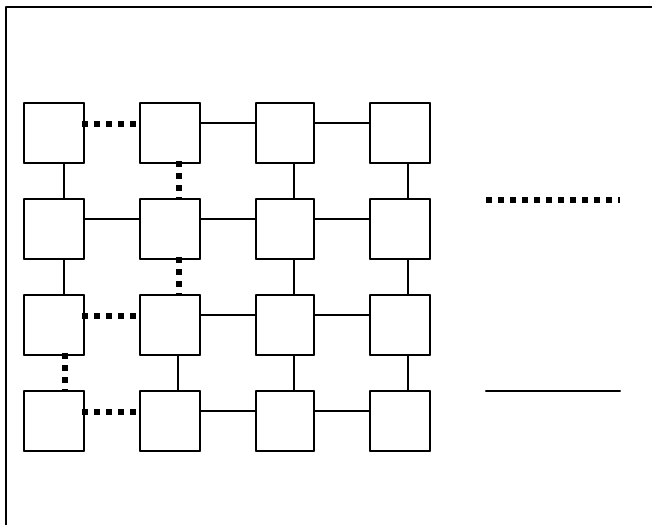
- La información requerida puede ser demasiada.
- El interés para proporcionar información no se garantiza.
- La inseguridad en el uso posterior de la información es una barrera.

Estrategias para minimizar las barreras:

- Promociones.
- Recompensas inmediatas por llenar cuestionario.
- Sorteos.
- Acceso al sitio.
- Promesa de información publicitaria.

2. Las páginas ASP pueden ejecutar programas para obtener información automáticamente.

- Hora de acceso
- Sistema Operativo
- Navegador utilizado
- Cookies



POTENCIAL ESCASAMENTE APROVECHADO

El manejo de páginas ASP nos puede proporcionar información de valor agregado para la toma de decisiones (transparente al usuario). Un análisis de la información es posible con diversos escenarios: **¿Qué pasa si** (*What-if?*) y **Búsqueda de Meta** (*Goal Seek*).

¿Qué pasa si?

- Reestructura dinámicamente [5] la posición de los artículos más vendidos en la página principal.

- Registra los puntos y trayectorias visitado por un cliente antes de realizar una compra.
- El tiempo empleado de un Cliente en cada punto.
- El número de puntos visitado por un Cliente para comprar un producto.
- Los productos más vendidos.
- Los productos buscados pero no disponibles para su venta inmediata
- Edad, sexo, profesión de las personas que visitan el sitio (Segmento del Mercado).
- Los puntos más visitados como potenciales para colocar "banners" de promoción para los productos más vendidos o menos solicitados.

Búsqueda de Meta

Una vez que contamos con datos e información cruzada para sustentar la inteligencia y desarrollo de estrategias creativas para el crecimiento del negocio, algunas metas pueden ser establecidas y analizarse los factores que las determinan en el modo "qué necesito" para alcanzar la meta deseada.

- ¿Cuántas visitas son necesarias para vender 100,000 artículos X en Y tiempo?
- ¿Qué productos requieren aumentar su atractivo y a qué nivel para lograr el margen de ganancia presupuestado?
- ¿Cuál sería el impacto de reestructurar una página promocionando principalmente los artículos menos vendidos?
- Si las personas que adquieren productos en una página recorren en promedio 3 puntos antes de encontrarlos. ¿Qué pasaría si colocamos un banner en la página principal promocionando dicho producto?, ¿Aumentarían las ventas?

CONCLUSION

Internet es la plataforma para un nuevo orden industrial, en el que los consumidores cuentan con gran poder de elección para adquirir sus productos o contratar servicios. Si las empresas no están preparadas con la tecnología adecuada para conocer a sus Clientes y su comportamiento en el ubicuo e intangible mundo cibernético, perderán grandes oportunidades de hacer negocios y enfrentarán la extinción en la tierra prometida virtual.

ASP le ofrece la oportunidad de aprovechar las ventajas de la mercadotecnia actual mediante su sencillo, dinámico y atractivo diseño que le aportará grandes ventajas competitivas y magníficos beneficios al facilitar la toma de decisiones en su organización.

REFERENCIAS

- [1] Adame, L. (1999, Diciembre); Los retos del comercio electrónico; Club de Comercio Electrónico; Obtenido del World Wide Web el 12 de diciembre de 2000:
<http://clubs.infosel.com/i-commerce/articulos/tendencias/4121/>
- [2] Van Der Henst, C. Introducción al ASP; Maestros del Web; Obtenido del World Wide Web el 12 de diciembre de 2000:
<http://www.maestrosdelweb.org/editorial/tecnologias/asp.asp>
- [3] Artículo de CiberWeb
http://www.ciberweb.com/CIBERWEB/alojo_y_dominios/faq.html
- [4] Artículo de Maestros del Web
<http://www.maestrosdelweb.org/editorial/tecnologias/interactividad.asp>
- [5] Perkowitz, M., Etzioni, O. Adaptive Web Sites; Association for Computing Machinery. Communications of the ACM; New York; Aug 2000. p152-158.