



Implementación de pago en línea y soluciones e-commerce

(Para Venezuela)

Implementación de Soluciones Ecommerce

Introducción

Ampliar los límites que un negocio convencional más allá de las fronteras geográficas y temporales al punto de lograr ventas en otro país, o incluso llegar a dentro de las casas de nuestros actuales o potenciales clientes en cualquier momento, sin invadir su espacio, o trasladar personal de ventas, es un concepto que puede escaparse de la realidad. Pues no, hoy en día utilizando la tecnología, y basándonos en la expansión y masificación del acceso a Internet, se pueden lograr que su negocio genere dividendos en el mundo de la WEB. Para lograr esto es necesario llevar o trasladar su modelo de negocio a una experiencia que el internauta encuentre fácil y atractiva. Es aquí donde intervienen varios entes para que la implementación de su negocio en Internet tenga éxito, y no sea una simple venta de productos, donde el cliente pueda percibir que no hay seguridad en la transacción.

Con Ravatech usted puede tener todo el proceso de implementar un Ecommerce exitoso, o solo optar por la implementación de aquellos elementos que le ofrecen seguridad en el proceso transaccional y el pago en línea. De esta forma su cliente se sentirá confiado y seguro en realizar compras en su tienda virtual.



Quienes Intervienen en un Ecommerce

Los Actores principales durante de pao en línea son:

- **Titular de la tarjeta (Tarjetahabiente):** Persona natural o jurídica poseedora de una tarjeta plástica emitida por la institución financiera, e identificada con el nombre de la franquicia.
- **Integrador (Manager de pago):** Encargado de habilitar de forma segura y confiable el acceso y manejo de las aplicaciones de comercio electrónico, comunicaciones y recursos de información de alto valor.
- **El Banco Emisor:** Emite la tarjeta del cliente, extiende su crédito y es responsable de la facturación, recolección y servicio al consumidor.
- **Banco Adquiriente:** establece una relación con el comerciante, procesando las transacciones con tarjeta y las autorizaciones de pago.
- **Comercio Afiliado (Merchant):** Es cualquier comerciante que firma un convenio con el banco mediante el cual se le autoriza a recibir la tarjeta de crédito como forma de pago por los bienes o servicios que éste ofrezca.



Que requerimientos técnicos requiere un Ecommerce

- o **Desarrollo de una Tienda Virtual** (Componentes básicos): Un Catalogo de productos es a penas uno de los componentes de la tienda virtual. Esta requiere funcionalidades adicionales como, registro de usuarios, registro de tarjetas encriptada, formas de pago, notificaciones en línea, categorización de productos y búsquedas, estadísticas de ventas y de productos, entre muchos otros componentes que le darán una experiencia fácil, segura y enriquecedora al comprador que lo motive a retornar.
- o **Merchant Account:** Consiste en obtener a través de una entidad financiera como un banco que disponga del servicio de punto de venta virtual (no todos los bancos disponen del servicio). La obtención del Merchant Account requiere de la firma de un contrato con la entidad financiera y la escogencia de una solución de pago en línea o Payment Gateway. Para el caso de Venezuela recomendamos Banesco, por ser una institución con gran trayectoria y gran cantidad de merchant habilitados. Existen en Venezuela un par de bancos más que ofrecen Merchant Account, pero sus procesos internos de aprobación, y sus complicaciones tecnológicas al integrar hacen prácticamente imposible llevar a feliz término la implementación de Tiendas Virtuales, procesos de pago como facturas, cobro en línea, Etc.
- o **SSL Certificates** (Certificados de Seguridad Digitales): Este es uno de los elementos más importantes y críticos al momento de implementar una solución de Ecommerce. El Certificado de seguridad le ofrece al comprador un alto nivel de confianza. La no implementación de un certificado de Seguridad puede repercutir en el fracaso de la tienda virtual, ya que no genera confianza y ahuyenta a los actuales y potenciales clientes. Estos certificados generan confianza y le darán el existo a su negocio ya que los mismos aseguran:

 1. **Encriptado de Datos:** Que la información transmitida desde el cliente y la tienda virtual es cifrada (Datos personales y Financieros).
 2. **Identidad Legítima:** Garantiza que usted como tienda virtual, es la entidad que dice ser, y que no se esta haciendo pasar por otra tienda para hacer transacciones fraudulentas o capturar información confidencial, para posteriores fraudes.
 3. **Garantía de Fraude:** Algunos certificados incluyen un seguro contra fraude por una cantidad estipulada en dólares. Si por alguna razón su tienda es objeto de algún fraude financiero, y usted tiene todos los soportes necesarios para demostrar que cumplió con todos los elementos de seguridad, entonces usted podrá ser cubierto por dicha garantía.



4. **Indicación de Sitio Seguro:** Existen varios tipos de certificados SSL. Como ya mencionamos antes algunos incluyen una Poliza de Seguro, y otros le agregan un elemento adicional que consiste en un indicador visual (VERDE o ROJO) que el Sitio Web que es visitado es seguro y cumple con los elementos mínimos de seguridad para que el internauta se sienta seguro. Este indicador es un elemento adicional al “Candado” que se muestra en los exploradores.

Al adquirir un certificado SSL, usted está dando solución al principal problema en la implementación de un Ecommerce, que es la renuencia del comprador en facilitar su información confidencial, como datos de tarjetas de crédito o direcciones.

DONDE COMPRO UN SSL?

Tenemos la respuesta a esa pregunta. Como entendemos que tu seguridad no puede ser delegada a cualquier proveedor, una de las mejores opciones que tienes es



Ravatech, ya que te garantiza las marcas más reconocidas en el mercado y que cubra los niveles y requerimientos exigidos por los bancos. Ravatech cuenta con la gama más amplia de productos de seguridad para la web, todo lo que necesitas para iniciar una tienda/comercio en línea o simplemente cualquier iniciativa que requiere de un SSL o Antivirus de Websites. Y lo mejor de todo es que contamos con los mejores precios del mercado.

Para adquirir cualquiera de los certificados, visítenos en: <http://www.ravatech.net>

- o **Selección de la Solución de pago en línea:** Consiste en escoger una de las opciones existentes que pueden ofrecer las entidades bancarias de su país. Cada solución esta soportada por una infraestructura de pagos que se interconecta con el Banco donde usted apertura el Merchant Account. Dicha infraestructura o empresa provee el servicio de “**Payment Gateway**” o **pasarela de pagos**, la cual es la encargada de recibir las peticiones de pago desde cualquier recurso electrónico (como una tienda virtual) y transmitirlo a la entidad financiera que corresponda para su procesamiento y aprobación. El resultado o respuesta de dicha transacción será transmitida en línea a la plataforma de la tienda virtual del cliente. Para el caso venezolano existen algunas cuantas opciones como Todo1 (Banco Mercantil), NeoPago, 123Pago, Instapago (Banesco), pero nos enfocaremos en la que consideramos es la mejor. De las anteriores mencionadas recomendamos la solución de **Banesco** llamada **Instapago**, que es versátil, fácil de implementar o integrar y dispone de un portal administrativo con muchas funcionalidades. Más adelante en una tabla comparativa explicaremos en detalle algunas diferencias entre las soluciones existentes en el mercado venezolano, y así usted tendrá a mano la información que le facilite su elección al momento de aperturar un Merchant Account (Ver Tabla comparativa).
- o **Conocimiento básicos de programación:** Usted debe disponer de personal capacitado a nivel de programación de lenguajes Webs como (PHP, .NET, ASP, Java, HTML) o contratar a una empresa que ofrezca este servicio para que realice todos los ajustes necesarios a fin de establecer el enlace entre la tienda virtual, el Gateway de pagos, y los procesos de registros de

clientes y compra de productos y servicios a través del uso de los **certificados SSL**. Usualmente puede ser la misma empresa que le desarrollo su tienda Virtual. Pero si no dispone de alguien, entonces **Ravatech** puede ofrecerle este servicio.

Comparación entre las opciones en Venezuela

Características	Las Otras	InstaPago	Pro/Cons
Trayectoria	Más de 10 Años	Más de 2 Años	Ambas tienen la mayor experiencia en el mercado Venezolano para el pago en línea.
API de Integración	NO	SI	Con InstaPago usted dispone de una serie de servicios de integración para fusionar su tienda virtual con el proceso de pago de la forma más transparente y segura. Ampliando los servicios de la tienda más allá al simple pago en línea.
Se Mantiene el mismo diseño grafico durante el Proceso de venta y pago en línea.	NO	SI	Para muchas tiendas virtuales es de vital importancia mantener una misma imagen en todo su proceso del Ecommerce. Para tiendas que no consideran que esto pueda generarle mas ventas o captar mas clientes suelen optar por opciones donde el pago se hace en otra pagina la cual no puede ser modificada por motivos contractuales.
Transmisión de datos financieros desde la misma tienda Virtual	NO	SI	Los datos de la tarjeta deberían ser ingresados desde la misma tienda virtual. Esto genera mayor confianza. Para el caso de Todo1, el comprador es direccionado a una pagina web distinta para hacer el pago.
Requiere adquirir Certificado para los procesos internos de la tienda virtual.	SI	SI	Desde el mismo momento de que un cliente se registre y navege por el proceso de compra, Su cliente estará suministrando datos confidenciales no financieros, que deben ser transmitidos de forma segura. Para cualquier Ecommerce que acepta pago en línea es obligatorio que disponga de un Certificado SSL. Esto genera mayor confianza.
Requiere adquirir certificado para la transmisión de datos de tarjeta	NO	SI	En el momento de hacer el registro de los datos de Tarjeta de crédito del comprador, este estará suministrando datos financieros, que deben ser transmitidos de forma segura. Para cualquier Ecommerce que acepta pago en línea es obligatorio que disponga de un Certificado SSL. Esto genera mayor confianza.
Permite el uso de un Certificados SSL Dedicados	OPCIONAL	SI	Los certificados dedicados se casan con el nombre del dominio de la tienda virtual. Este es uno de los elementos que mayor valor, confianza y seguridad la otorga a la tienda virtual y al comprador. Es esta opción de certificado es la que recomendamos ya incrementa las probabilidades de éxito.
Todo el proceso de la venta y pago en línea ocurre dentro de la tienda virtual.	NO	SI	En un negocio convencional usted lo le dice a su cliente una vez que esta en la caja, y ya ha escogido todo lo que comprar, que ahora debe salir de la tienda, ir al banco hacerle un deposito y retornar con la planilla.

Cobro de comisión uso del punto de venta (% acordado con el banco)	SI	SI	Cargo que es descontado por el banco por el uso del punto de venta.
Cobro de impuestos gubernamentales (5% ISLR)	SI	SI	Cargo que es descontado por el banco por la venta, como agente retentor de impuestos.
Cobro por uso del Payment Gateway	SI	NO	Cargo por uso del servicio del Gateway de pago. Usualmente en un monto mensual por un número determinado de transacciones. En el caso de todo uno se aplica un cargo por transacción.
Capa adicional de Seguridad, como sistema antifraude	NO	SI	El banco implementa su propio sistema de seguridad antifraude. La usar el Payment Gateway del integrador, este incorpora una capa adicional de seguridad antifraude.
Captura de datos del cliente para futuras compras.	NO	SI	Dependiendo de cómo se implemente su tienda virtual y de las facilidades que le otorgue a sus clientes, se tiene la capacidad de capturar y almacenar los datos del cliente a fin de ofrecerle una experiencia más agradable en futuras compras. No se permite almacenar el CVV2
Requiere de soporte JAVA adicional para funcionar	SI	NO	Para el caso exclusivo de Todo1, se requiere contratar un plan de webhosting que tenga soporte al Framework de JAVA, certificado por Banco Mercantil. Ravatech tiene la capacidad para incorporar JAVA. Si utiliza otra empresa de hosting, usted requiere de un permiso especial para dicha instalación y usualmente no es otorgado por motivos de seguridad y estabilidad. Para el caso de InstaPago, no se requieren de componente adicionales.
Aceptación de Tarjetas de Débito.	SI (Restringido)	NO	La escogencia de Todo1 permite que en la selección de medios de pago, se pueda optar por el uso de tarjeta de débito. Nuestra experiencia es que solo se aceptan débito del mismo Banco mercantil. Con InstaPago solo se aceptan tarjetas de crédito.

Problemas Comunes

Todo comercio o empresa que implemente pago en línea no solo debe pensar en los beneficios y ganancias que obtendrá. También debe contabilizar los dolores de cabeza o la cantidad de dinero que representa en tener que disponer de un personal administrativo solo para poder atender las quejas y reclamos de clientes por débitos o cargos hechos a sus cuentas, sin recibir lo que compraron, o las gestiones que involucra la devolución de dinero al cliente y las pérdidas de tiempo mientras que el banco le da curso al reclamo.

Esta situación suele pasar con mucha frecuencia con soluciones donde el proceso de pago es externo a la página web como por ejemplo Todo1. Esto es porque el proceso de pago costa de un aproximado de 3 pasos; donde el cliente muy comúnmente se equivoca o escoge la opción errónea en el último paso, o por fallas de conectividad su tienda virtual no recibe la respuesta de que dicha compra se efectuó. Esto sin contar la mala experiencia que se lleva el cliente, que muy seguramente no le comprara más y hará malas recomendaciones de su tienda Virtual, afectando negativamente la imagen de su negocio.

La escogencia de **InstaPago**, pareciera a todas luces la opción más acertada. Tomando en cuenta si usted desea que su tienda virtual, le brinde al cliente: transparencia, confiabilidad en el proceso de compra, comunicaciones más robustas entre los componentes tecnológicos que conforman la solución del ecommerce. Usted ganara en número de clientes, aumento de las ventas, mejorara su imagen publicitaria, y sobre todo tiempo al minimizar en gran medida los reclamos de clientes por compras no exitosas que involucren devolución de dinero o reclamos ante la institución bancaria.

Qué tipo de certificado SSL elegir?

Básicamente usted puede implementar 2 tipos de certificados SSL. Los Certificados **Compartidos** y los **Dedicados**. La diferencia fundamental entre estas opciones es que el certificado compartido pertenece a la empresa de hosting, y usted como cliente lo arrienda bajo ciertas condiciones. Usualmente estos certificados no tienen las bondades adicionales que si usted adquiere uno propio.

Los Certificados Dedicados, son un activo intangible que usted adquiere y puede elegir entre las diferentes marcas, garantías de seguro y con indicador de sitio seguro, Para su instalación se requiere de una dirección IP dedicada. Dependiendo de las características del certificado este variara su precio. Una ventaja adicional de adquirir un certificado dedicado es que este se asocia a su dominio, dando mayor transparencia a las operaciones de comercio electrónico en su tienda virtual. Si esta incursionando en el Ecommerce optar por el Certificado compartido de Ravatech es una excelente opción.

Para adquirir cualquiera de los certificados, visítenos en: <http://www.ravatech.net>

Costos de implementar un Ecommerce

Como ya se ha mencionada, usted requiere de un Plan de WebHosting para alojar todo el desarrollo de su pagina Web. Usted puede escoger entre los diferentes planes hospedaje que Ravatech ofrece según sus necesidades de espacio, transferencia de datos, o cantidad de cuentas de correo. Pero si además quiere incluir opciones de pago en línea y convertir su pagina en una verdadera Tienda Virtual, una sucursal más de su negocio que abre las 24 horas del día, y que no requiere de personal para operar, entonces usted debe invertir en un certificado SSL. Con Ravatech tiene la opción de comprar un certificado SSL dedicado, al mejor precio disponible y usarlo con cualquier proveedor de hosting.

Para Mayor información

Contacto para adquirir un Certificado SLL

RAVATECH CLOUD SERVICES

WebSite: www.ravatech.net

Email: sales@ravatech.net

+58 (212) 899.7515 / 576.4696

Contacto en Instituciones Financieras

BANESCO - INSTAPAGO

Gcia. Negocios Especiales

negocio_comercios_electronicos_ve@banesco.com

+58 (212) 5019562

BANCO MERCANTIL (Todo1)

Coord. Productos Electrónicos

marchila@bancomercantil.com

+58 (212) 503.3384

Acerca de Ravatech

Ravatech es una empresa que nace en Venezuela y ha expandido operaciones en Panamá, contando con personal altamente calificado y de amplísima experiencia, que se dedica a proveer servicios de WebHosting, WebDeveloper & Design, al igual que consultaría en IT Security. Nuestros servicios están soportados por infraestructura con tecnología de última generación, para que usted tenga siempre a su alcance soluciones innovadoras y confiables.

Ravatech en su historia adquirió la totalidad de la cartera de clientes de Nethosting de Venezuela, empresa pionera en el ramo y con más de 10 años prestando servicios de hospedaje y Recientemente adquirio parte de la cartera de clientes de NewDataHost. Ravatech hoy por hoy es una de las empresas de WebHosting más exclusivas, serias, confiables e innovadoras del mercado venezolano, y llevando su misma calidad de atención al cliente al resto de los países de la región como: Panamá, Chile, Europa, e incluso USA.

Es por ello que más de 360 Dominios de muy prestigiosas empresas han decidido confiarnos sus datos y presencia en Internet. Y es que con Ravatech usted cuenta con todos los productos y servicios relacionados. No necesita tener que coordinar distintos proveedores para poder lograr su meta de presencia en Internet o el de habilitar aplicaciones web para sus procesos de negocios. Con Ravatech usted puede contar con los siguientes servicios:

- Desarrollo y Diseño gráfico de WebSites, Portales, Intranets y Aplicaciones Web
- Ecommerce – Pago en línea utilizando plataforma de pago Mercantil o InstaPago
- WebHosting administrado compartido
- WebHosting para revendedores
- WebHosting de Virtual Private Server (VPS)

- Colocación de Servidores.
- Administración de Servidores
- Email Corporativo
- SMTP Alternativo para envío de correos sin depender de su proveedor de internet
- Registro de Dominios internacionales de alto nivel (.com, .net, .org)
- Registro de Dominios Venezolanos
- Certificados de Seguridad SSL para Ecommerce u otras aplicaciones
- Hosted Exchange Server, como solución empresarial de correos
- DNS Services
- Protección de Dominios registrados (BlockTransfer / PrivacyContact)
- DataBackup
- Scan Vulnerabilities y TI Security Consultan

Porque Ravatech? Usted debe saber que somos una empresa enfocada en dar a los clientes, servicios de alta calidad y que realmente funcionen, apoyándose en las tecnologías de Microsoft. Pero a su vez nos diferenciamos de los demás porque usted contara con todo nuestro y experiencia.

Nuestra infraestructura y sistemas contemplan todas las necesidades requeridas para el óptimo funcionamiento de equipos de cómputo y telecomunicaciones. Estas necesidades van desde redundancia y backups de Sistemas eléctricos, hasta el control y monitoreo de factores ambientales como por ejemplo temperatura, humedad, etc.

Nuestros enlaces y servicio de conectividad, están soportados por múltiples proveedores quienes garantizan la estabilidad de la plataforma. Toda la infraestructura es constantemente vigilada por nuestros profesionales y por sistemas de monitoreo, los cuales realizan tareas de notificación o de corrección, según el caso. A través de estos sistemas de monitoreo, el cliente podrá verificar el uso del enlace contratado por sus equipos, facilitando así labores de auditoria y diagnóstico de aplicaciones o servicios. Todas estas características hacen que nuestro DataCenter sea la solución tecnológica adecuada a sus necesidades de conectividad, seguridad y sobre todo confianza.

ANEXOS (Certificados SSL Dedicados - Ingles)




Para adquirir cualquiera de los certificados y validar precios, visítenos en: <http://www.ravatech.net>

Online shoppers demand security for their transactions. The Secure Socket Layer (or SSL) protocol has become the universal language for encrypting information. An SSL certificate is the gold standard in online security and consumer peace of mind. Get up to 256-bit SSL certificates in ten minutes or less.



Quick Validation SSL Certificates

Quick Validation SSL certificates ensure that information is encrypted between parties. The owner of the certificate is verified via an email to a contact listed in the domain's WHOIS information. This helps ensure that the certificate is valid. A Quick Validation certificate ensures that your data is transferred with the secure encryption technology.

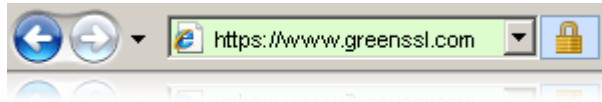
- o  **RapidSSL®**
Automated 2-step validation process gets you running with SSL painlessly. 256-bit encryption.
- o  **GeoTrust Quick SSL**
- o  **GeoTrust Quick SSL Premium**
Provides end-to-end internet security protection for doing business online with secure transactions through SSL. A low-priced SSL Certificate issued in minutes with an extended warranty and a dynamic True Site Seal.

Full Validation SSL Certificates and EV




Full Validation SSL certificates also encrypt data sent between two parties with the same encryption technology. In addition to verifying an email to the WHOIS contacts, Full Validation certificates verify that the certificate owner is a legal entity. Verifiable legal entities can be either a business or an







individual. Full validation certificates therefore help ensure that data is securely sent over the Internet to a trusted entity.



GEOTRUST

-  **GeoTrust True BusinessID**
End-to-end Web security protection for business online with secure transactions through SSL.
-  **GeoTrust True BusinessID with EV**
Complete extended validation process provides more security for your online transactions.
-  **GeoTrust True BusinessID Wildcard**
End-to-end transactional security for multiple sub domains while doing business online. Secure transactions through SSL.

VERISIGN

-  **VeriSign Secure Site**
Send information securely over the web -- \$100K warranty & full validation.
-  **VeriSign Secure Site Pro**
Trusted protection and assurance from a brand people know and trust.
-  **VeriSign Secure Site EV**
Complete customer confidence; triggers the green bar in high-security web browsers.
-  **VeriSign Secure Site Pro EV**
The most trusted and secure option for SSL in the market.

What is SSL?

The Secure Sockets Layer (SSL) protocol has become the universal standard on the Web for authenticating sites and for encrypting communications between users and Web servers. Because SSL is built into all major browsers and Web servers, simply installing a digital certificate or Server ID enables SSL capabilities.

SSL server authentication allows users to confirm a Web server's identity. SSL-enabled client software, such as a Web browser, can automatically check that a server's certificate and public ID are valid and have been issued by a certificate authority (CA) — such as VeriSign — listed in the client software's list of trusted CAs. SSL server authentication is vital for secure e-commerce transactions.

An encrypted SSL connection requires all information sent between a client and a server to be encrypted by the sending software and decrypted by the receiving software, protecting private information from interception over the Internet. In addition, all data sent over an encrypted SSL

connection is protected with a mechanism for detecting tampering — that is, for automatically determining whether the data has been altered in transit. This means that users can confidently send private data, such as credit card numbers, to a website, trusting that SSL keeps it private and confidential.

How Server IDs Work:

A customer contacts your site and accesses a secured URL: a page secured by a Server ID (indicated by a URL that begins with https: instead of just http: or by a message from the browser). Your server responds, automatically sending the customer your site's digital certificate, which authenticates your site. Your customer's Web browser generates a unique session key (like a code) to encrypt all communications with the site.

The user's browser encrypts the session key with your site's public key so only your site can read the session key. Depending on the browser, the user may see a key icon becoming whole or a padlock closing, indicating that the session is secure. A secure session is now established - all communications will be encrypted and can only be decrypted by the two parties in the session. It all takes only seconds and requires no action by the user.

Key Benefits

- Unlimited business-to-business and business-to-customer expansion
- Enhanced consumer confidence
- Low total cost of ownership
- Cost-effective online delivery
- Faster time to revenue
- Faster setup