

Testing de E-commerce: viejos y nuevos desafío



Nicolás Reina
Quality Engineer en Abstracta

26 de Noviembre de 2020

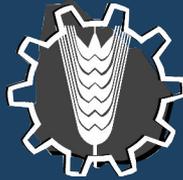




¿Quién soy?



abstracta



Rotaract



UTECH



Rotary





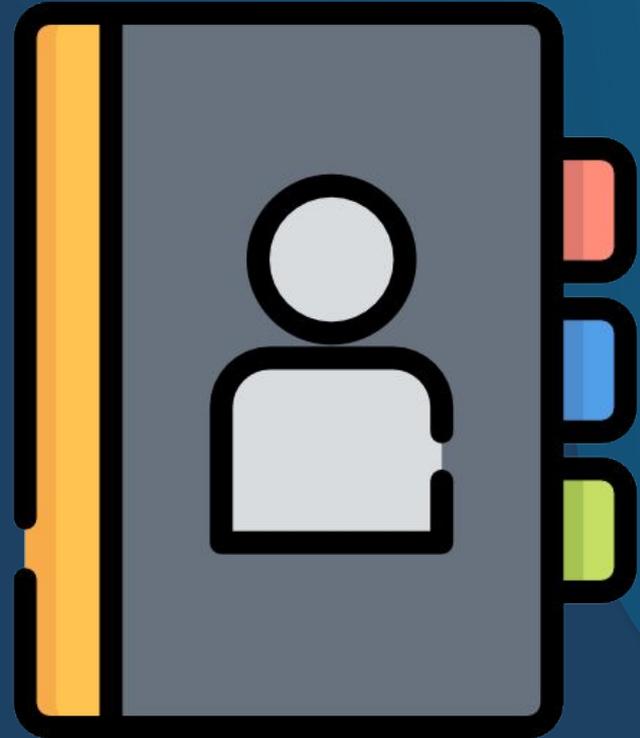
“Si realmente logras impresionar a tus clientes, se lo contarán unos a otros. La palabra que circula de boca en boca es muy poderosa.”

Jeff Bezos - Amazon



Setting expectations

- ¿Qué es un sistema de e-commerce?
- Grandes y pequeños sitios
- Contexto actual del E-commerce
- Pre y post inicio de pandemia
- Tipos de sitios E-commerce
- Componentes presentes en los sitios
- Pruebas más recomendadas y por qué
- El nuevo hábito y sus desafíos
- El nuevo hábito y sus oportunidades
- Cierre



Sitios E-commerce

¿Qué se les viene a la mente?



Sitios E-commerce

¿Qué se les viene a la mente?

¿Cómo lo probaremos?

¿Cómo garantizarían que este sitio funciona correctamente?



Sitios E-commerce

¿Qué se les viene a la mente?

¿Cómo lo probaremos?

¿Cómo garantizarían que este sitio funciona correctamente?

¿Puedo colocar los datos de mis tarjetas de crédito?

¿Probaré solo con el código postal local?,

¿Cómo averiguo el CP de otra parte del mundo?

¿Realizaré las pruebas con mi cuenta de mail?

¿Qué recaudos puedo tomar?



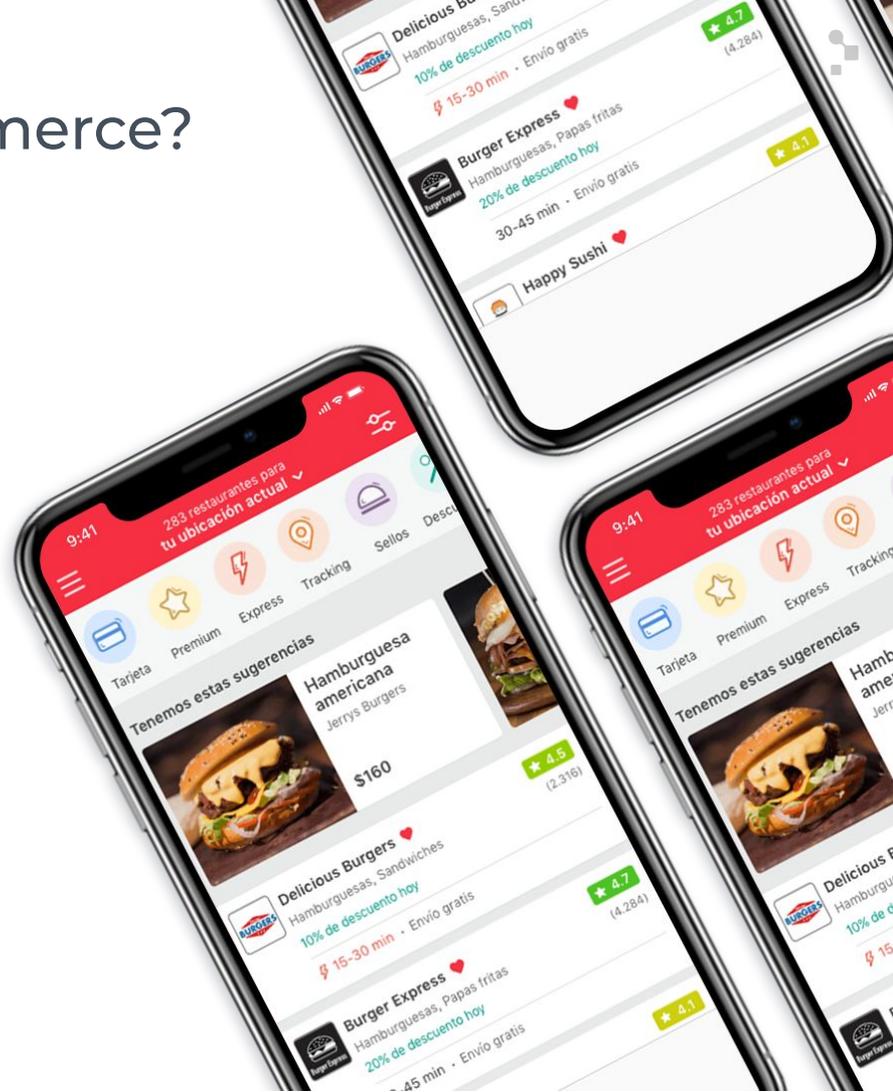
¿Qué es un sistema de e-commerce?

Definición formal

El e-commerce (o comercio electrónico por su traducción al español) consiste en la compra/venta de productos y servicios a través de una plataforma digital.

Definición ampliada

El e-commerce (o comercio electrónico por su traducción al español) consiste en la compra/venta de productos y servicios a través de una plataforma digital y **todo lo que se da en torno a esta transacción online.**



Grandes sitios E-commerce



Amazon



Ebay



MercadoLibre

Pequeños sitios E-commerce



**Una tienda de
ropa en el centro
de la ciudad**



**Supermercado
de mediana
extensión**



Etc.

Un poco de contexto...

El E-commerce ha tenido un papel preponderante en lo que ha sido el siglo XXI con el surgimiento de nuevos modelos de negocio o la mutación de los modelos tradicionales al mundo digital.



16%

es lo que
representa el
E-commerce en
las ventas totales
en Chile.

CHILE ★

Un poco de contexto...

El E-commerce ha tenido un papel preponderante en lo que ha sido el siglo XXI con el surgimiento de nuevos modelos de negocio o la mutación de los modelos tradicionales al mundo digital.



16%

es lo que
representa el
E-commerce en
las ventas totales
en Chile.

+25%

Ventas por
E-commerce
Pre Covid-19
(2019).

CHILE ★

Un poco de contexto...

El E-commerce ha tenido un papel preponderante en lo que ha sido el siglo XXI con el surgimiento de nuevos modelos de negocio o la mutación de los modelos tradicionales al mundo digital.



16%

es lo que
representa el
E-commerce en
las ventas totales
en Chile.

+25%

Ventas por
E-commerce
Pre Covid-19
(2019).

CHILE ★

**15% a
25%**

Proyección ventas
previo Covid-19

Un poco de contexto...

El E-commerce ha tenido un papel preponderante en lo que ha sido el siglo XXI con el surgimiento de nuevos modelos de negocio o la mutación de los modelos tradicionales al mundo digital.



16%

es lo que representa el E-commerce en las ventas totales en Chile.

+25%

Ventas por E-commerce Pre Covid-19 (2019).

CHILE ★

15% a 25%

Proyección ventas previo Covid-19

+387%

Crecimiento de las ventas en Latinoamérica.

¿Qué pasó con la pandemia?



37% de las empresas chilenas incrementó el uso de servicios web y/o redes sociales.



El comercio online en Chile creció un 214%



Nos vimos forzados a realizar compras de manera virtual por restricciones sanitarias

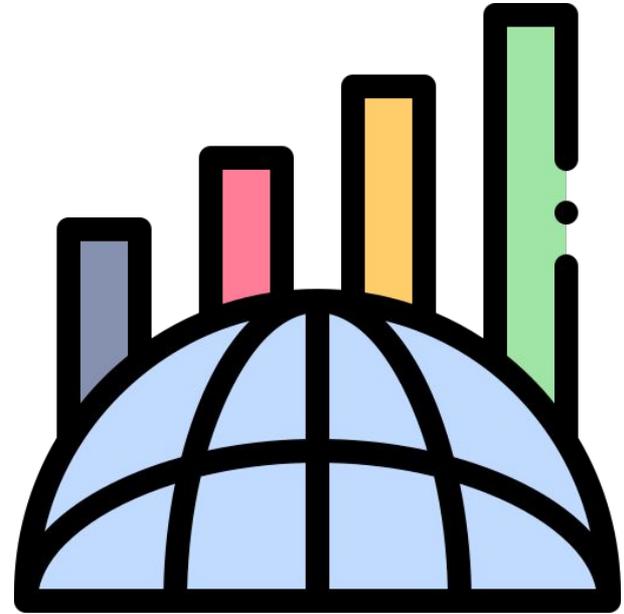


Se aceleró el crecimiento que se venía dando hacia fines de 2019.

¿Mutación o evolución al mundo digital?



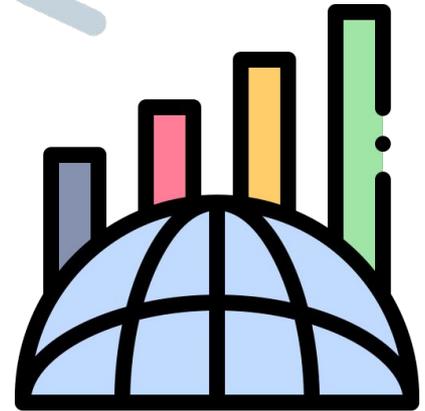
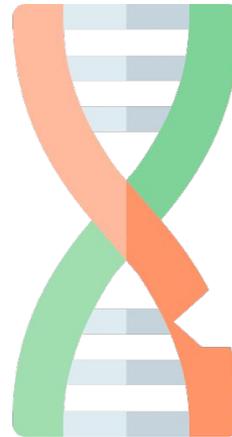
VS



¿Mutación o evolución al mundo digital?

Mutación: "Cambio o modificación de algo."

Evolución: "Cambio o transformación gradual de algo, como un estado, una circunstancia, una situación, unas ideas, etc."

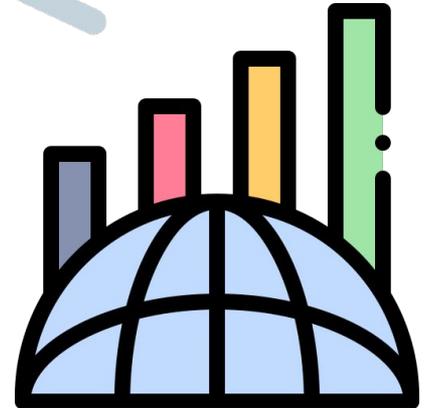
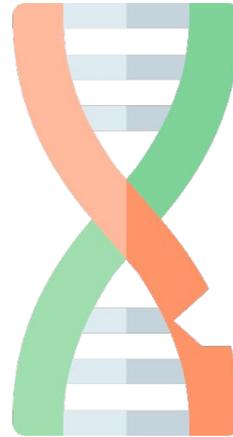


¿Mutación o evolución al mundo digital?

Mutación: "Cambio o modificación de algo."

Evolución: "Cambio o transformación gradual de algo, como un estado, una circunstancia, una situación, unas ideas, etc."

¿Las empresas están evolucionando o mutando al mundo digital?



¿Mutación o evolución al mundo digital?



UBER (Taxis)



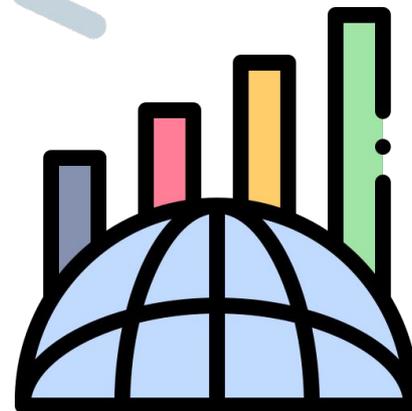
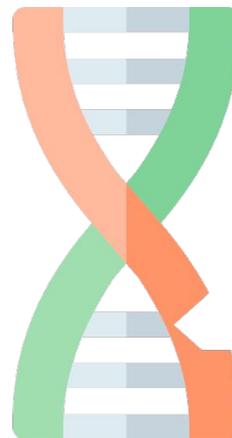
NETFLIX (Películas)



AIRBNB (Hospedaje)



AMAZON (Venta minorista)



Tipos sitios E-commerce



B2C
(empresa a cliente)



B2B
(empresa a empresa)



C2B
(cliente a empresa)



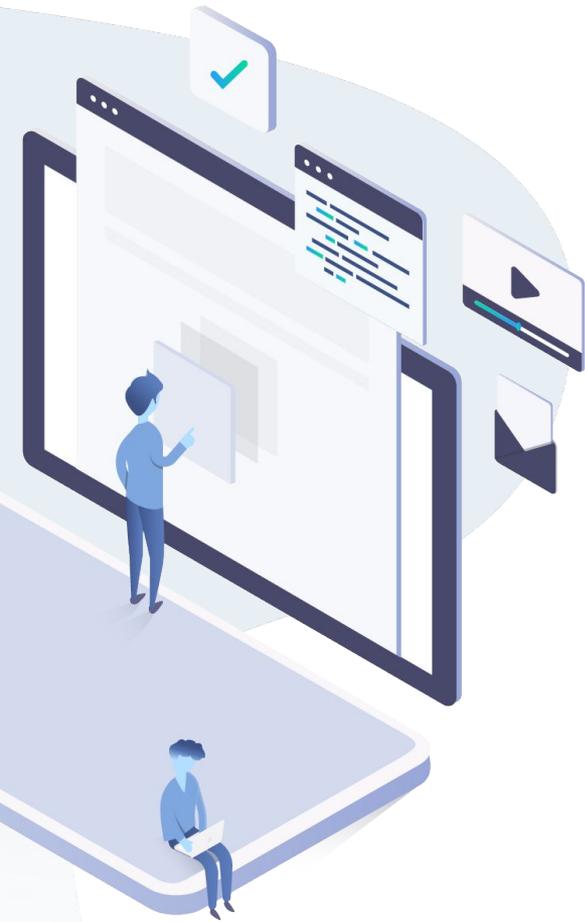
C2A
(cliente a administración)



C2C
(cliente a cliente)

¿Se te vienen a la mente otros ejemplos de sitios e-commerce?





Componentes de un sitio E-Commerce

- ✓ Página de inicio, registro y acceso a la cuenta del cliente.
- ✓ Catálogo de productos o servicios.
- ✓ Procesamiento de órdenes.
- ✓ Pasarela de pago.
- ✓ Gestión de clientes y reportes.
- ✓ Información personal del cliente.



Elementos a prestar atención

Página de inicio, registro y acceso a la cuenta del cliente.

Podemos realizar pruebas corroborando la información que se muestre, como por ejemplo:

- Direcciones postales del vendedor.
- Información de contacto.
- Medios de pago avalados.
- Reseñas de clientes anteriores.
- Banners de publicidad que aparecen en la página.
- Recomendaciones sobre posibles intereses.



Elementos a prestar atención

Página de inicio, registro y acceso a la cuenta del cliente.

Puntos críticos inicio de sesión de cliente:

- Ingreso de usuario y contraseña, considerando restricciones.
- Opciones de restablecimiento de contraseña.
- Tiempo de inactividad de sesión.
- Revisar que no se cruce información o permisos (Sesiones anteriores)



Elementos a prestar atención

Gestión de clientes y reportes

Es deseable poseer un buen manejo de la cartera de clientes

- Validación de campos para identificarlos.
- Métodos de pago asociados para realizar una compra.
- Dirección y código postal cargados correctamente.
- Correo electrónico válido.
- País / Departamento.



Elementos a prestar atención

Gestión de clientes y reportes

Dependiendo las necesidades del propietario:

- Frecuencia de compras.
- Última sesión en el sitio.
- Barrio o zona de la ciudad.
- Cantidad de compras en cierto período.
- Cantidad de devoluciones de un producto.
- Alertas en general.



Elementos a prestar atención

Catálogo de productos o servicios (búsqueda)

Depende cuál es el negocio puntual, habrán diferentes restricciones:

- Los productos son visualizados correctamente junto a su respectiva foto.
- Las fotos son de tamaño estándar y tiene varias tomas.
- Posee la opción de zoom (+ y -) para producto.
- El producto es fiel con su ilustración y no meramente informativo.
- La descripción de los mismos es clara y legible.
- El contraste entre elementos es correcto (accesibilidad).



Elementos a prestar atención

Catálogo de productos o servicios (búsqueda)

Depende cuál es el negocio puntual, habrán diferentes restricciones:

- Existen opciones de guardar items que al usuario le gusten.
- Está ordenado por secciones (tipos de producto, uso, materiales, edades, etc.).
- Revisar acciones (hovers, tooltips, etc.)
- Revisar si el catálogo puede ser recorrido por un lector de pantalla.
- ¿La disponibilidad en stock de productos es clara?



Elementos a prestar atención

Procesamiento de órdenes

Lo más crítico es que la orden que el cliente ha confeccionado se procese adecuadamente.

- Los productos de la orden de compra y sus descripciones son fieles a las indicadas.
- El precio se corresponde entre el catálogo y el “carrito de compras”.
- Las cantidades de producto/servicio son las seleccionadas.
- En caso de existir una dirección de envío.
- Selección de medio de envío clara.
- Política de devoluciones clara.



Elementos a prestar atención

Pasarela de pagos

Controlar muy al detalle todo lo aquí ingresado y validarlo. El foco deberá estar en:

- Validaciones de campos.
- Validación de moneda.
- Cancelación de pago hasta el momento permitido.
- Correcta aplicación de cuotas convenidas.
- Tiempo de acreditación de compra en estado de cuenta.
- Integración con sistema de pago externo.



Elementos a prestar atención

Información personal del cliente.

Punto muy importante y vital, información personal y sensible:

- Revisar que se esté manejando la información de acuerdo a las normas.
- Las contraseñas involucradas no aparecen en texto plano.
- Los usuarios pueden controlar qué información es pública o privada.
- Los usuarios son notificados sobre quiénes ven su información.



Elementos a prestar atención

Más puntos importantes.

Controlar muy al detalle todo lo aquí ingresado y validarlo. El foco deberá estar en:

- Servicios post venta
- Secciones como:
 - FAQs.
 - Contacto.
 - Sobre nosotros.
 - Trabaja con nosotros.
 - Cómo trabajamos.

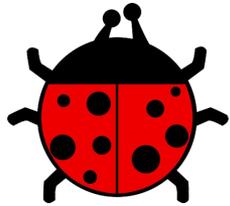


Pruebas más recomendables



**Testing
Funcional**

Pruebas más recomendables

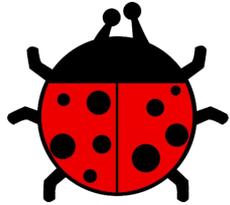


**Testing
Funcional**

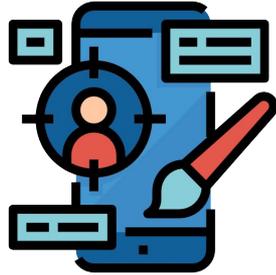


**Usabilidad /
Accesibilidad**

Pruebas más recomendables



**Testing
Funcional**

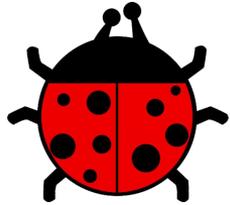


**Usabilidad /
Accesibilidad**

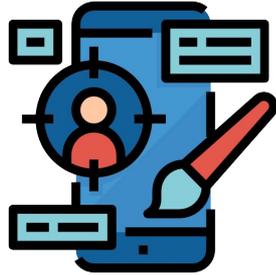


**Testing de
Seguridad**

Pruebas más recomendables



**Testing
Funcional**



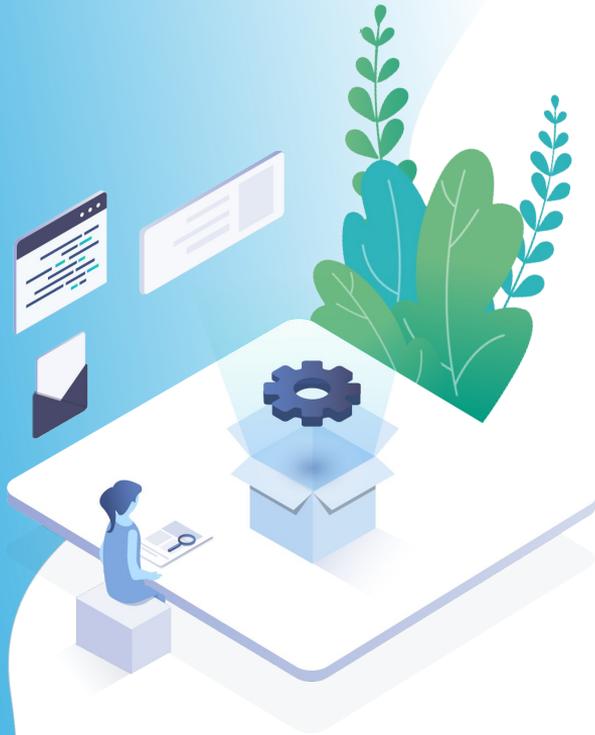
**Usabilidad /
Accesibilidad**



**Testing de
Seguridad**

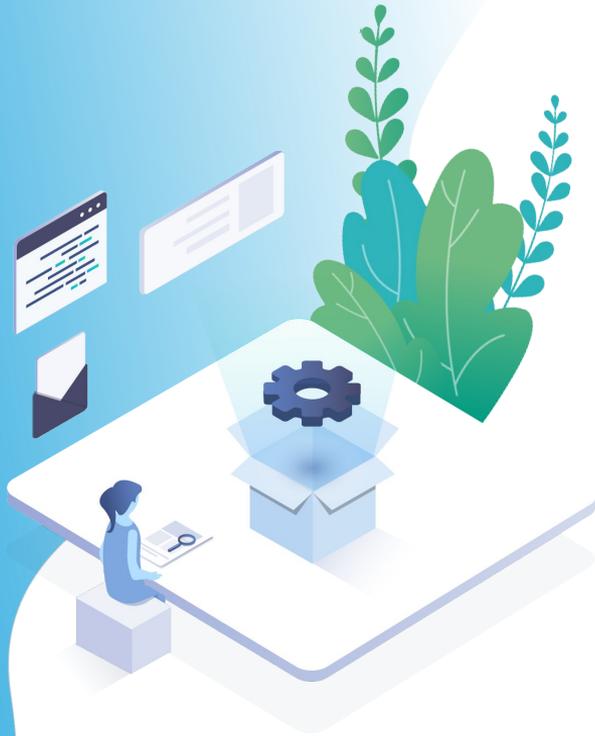


**Testing de
Performance**



El nuevo hábito y sus **desafíos**

- Flexibilización de empresas en todo su espectro.
- Productos/servicios creados para este canal de venta.
- Apoyo desde el Estado a PYMES.
- Mayor importancia en la gestión del servicio post venta.
- Mayor seguridad en los datos del consumidor.
- Variación y traspaso de consumidores a la competencia.



El nuevo hábito y sus **oportunidades**

- Surgimiento de nuevos lugares de promoción (eventos, sitios, etc.).
- Espacio para la innovación en cuanto a ofertas.
- Mejoramiento de la experiencia de usuario.
- Rompimiento de la brecha digital.
- Diversificación de puntos de venta (físico / digital).
- Nuevas necesidades de los consumidores (productos, plataformas).



Para finalizar...



Scott Lake, Cofundador de Shopify

“Hacer que un E-Commerce sea rentable es un trabajo difícil.

Me gusta que los clientes de Shopify se ayuden los unos a los otros en nuestros foros. Me gusta que todos sientan que estamos en esto juntos y que vamos a tener éxito juntos.”



Yasuhiro Fukushima, Fundador Enix

“En el futuro, en lugar de comprar plátanos en una frutería, usted podría ir y recogerlos de un árbol en una selva virtual.”

Let's Talk

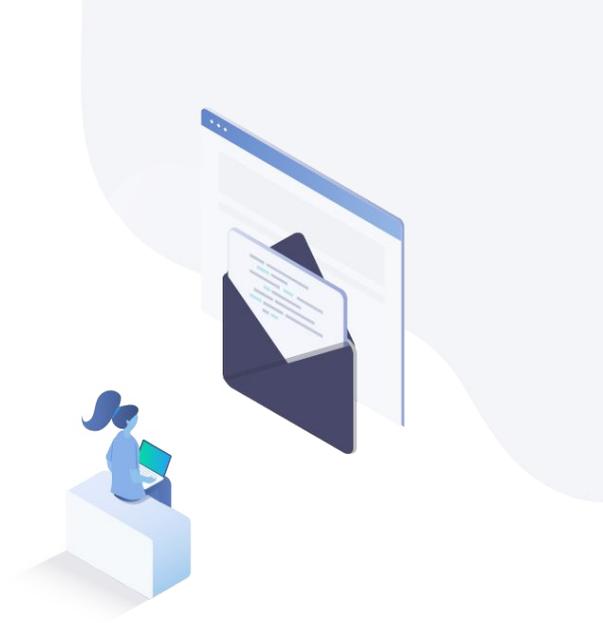
Los invito a contactarnos

Feedback, puntos de vista, nuevas ideas, ¡todo es bienvenido!

Nicolás Reina

Quality Engineer - Abstracta

nicolas.reina@abstracta.us



UNITED STATES

San Francisco
+1 408 757 0005

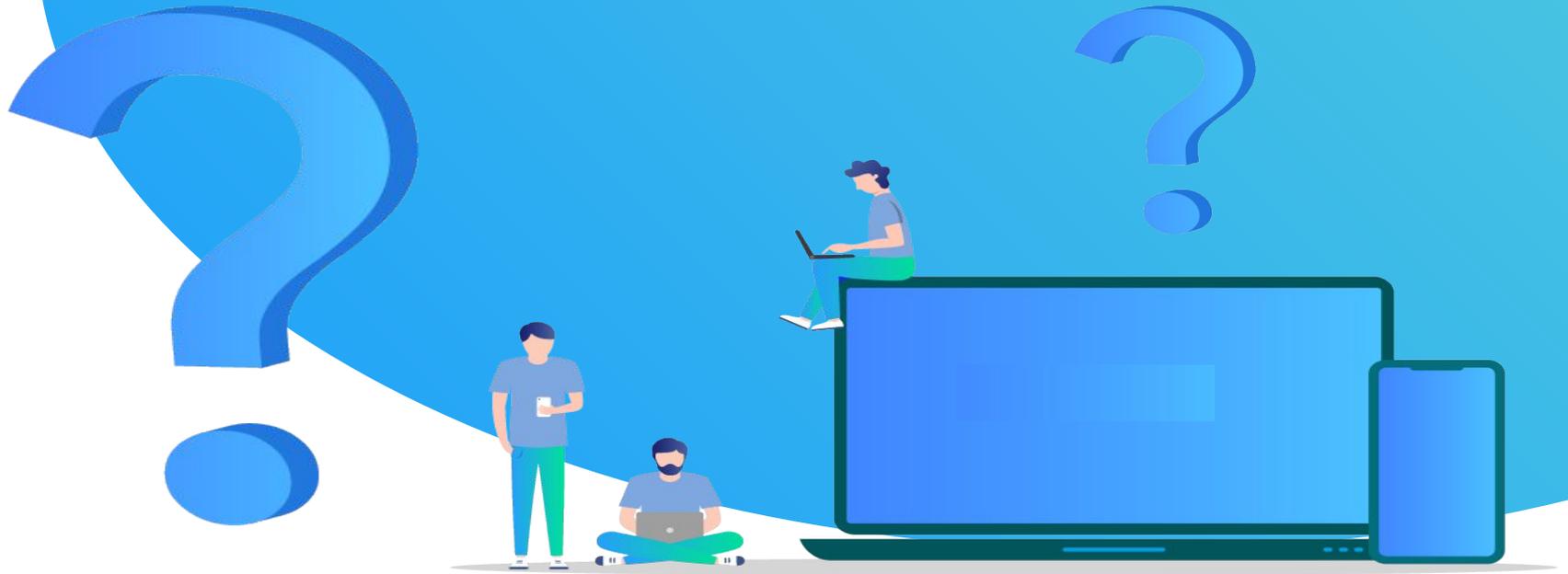
UNITED KINGDOM

London
+44 203 696 6682

URUGUAY

Montevideo / Salto
+598 2709 66 13





PREGUNTAS?

abstracta 

[in](#) [f](#) [🐦](#) [▶](#) [📷](#)

abstracta.us