

ECOMMERCE MADE IN CHILE

DANIEL HALPERN

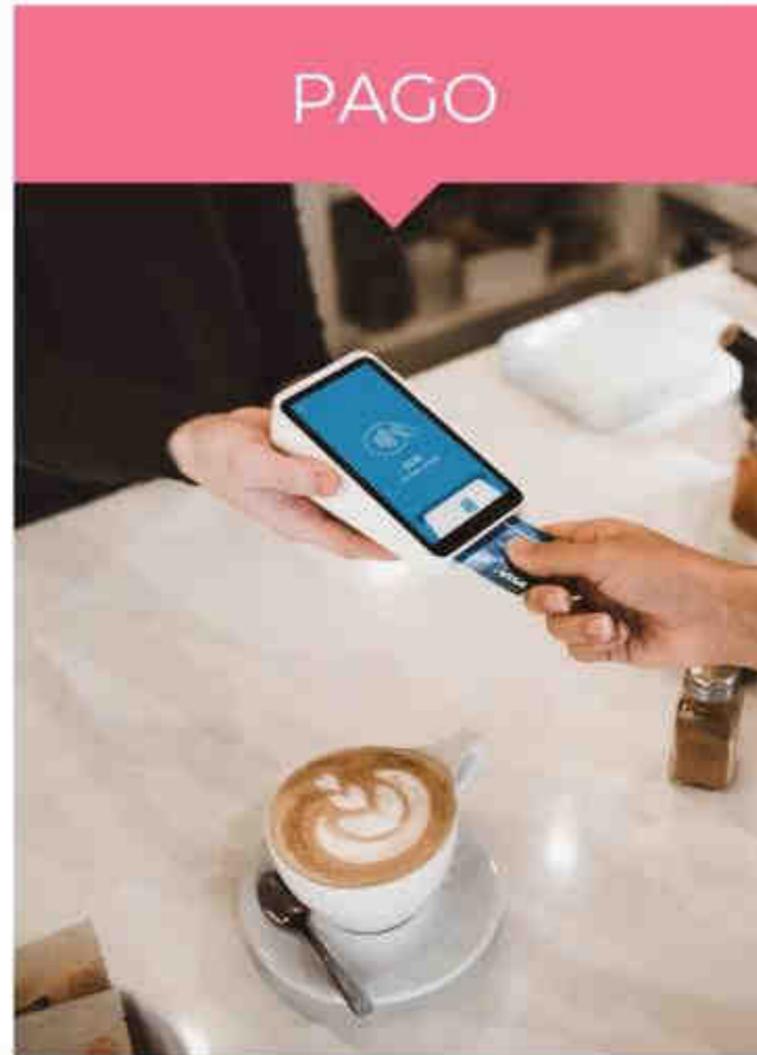
CAROLINA CASTRO

CÁMARA COMERCIO DE SANTIAGO

DRIVERS ECOMMERCE



Penetración
Smartphone



Más opciones de
pago



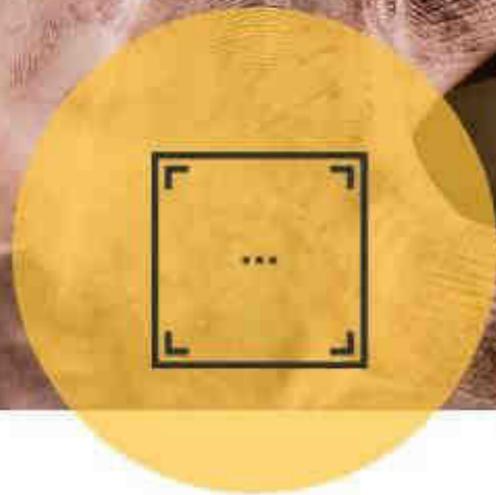
Mayor
bancarización



DRIVERS

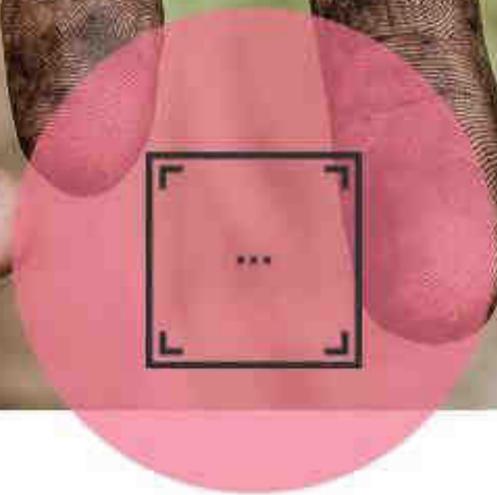
MUY PODEROSOS

ESTAMOS TRABAJANDO MUY DURO



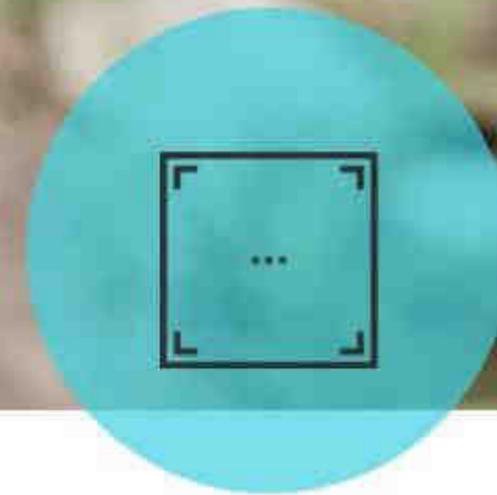
Modelo eCommerce

Identificamos procesos y operaciones detrás de la promoción y venta de productos y servicios en base a la literatura y experiencia en más de 30 empresas de diferentes industrias



Necesidades

Buscamos identificar las competencias y habilidades que requieren los profesionales en los procesos que sostienen el eCommerce, y cuantificar la existencia de estas competencias para reconocer la brecha digital.



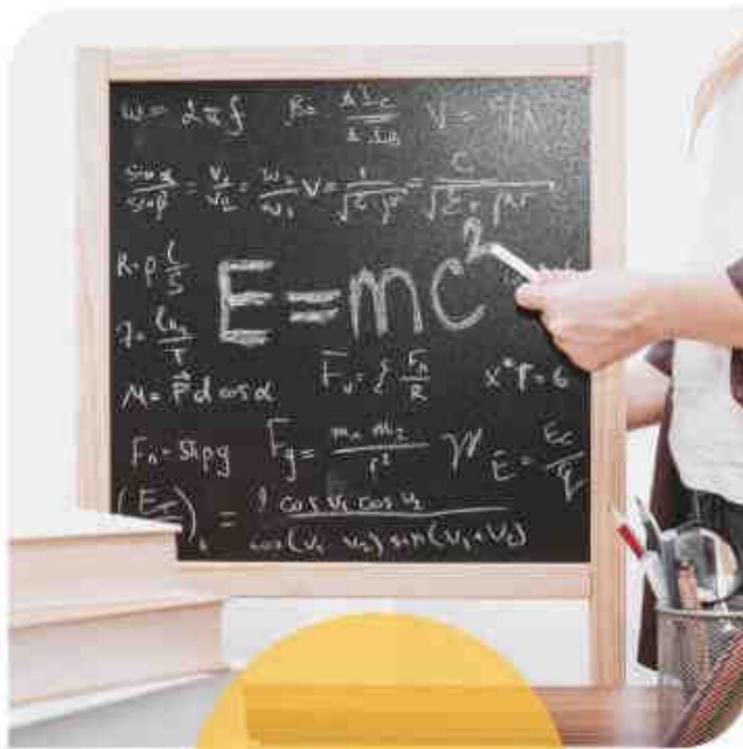
Academia

Levantaremos recomendaciones que orienten a instituciones técnicas y universitarias para la formación de profesionales en las competencias requeridas.

LAS TRES "C" POR ETAPAS

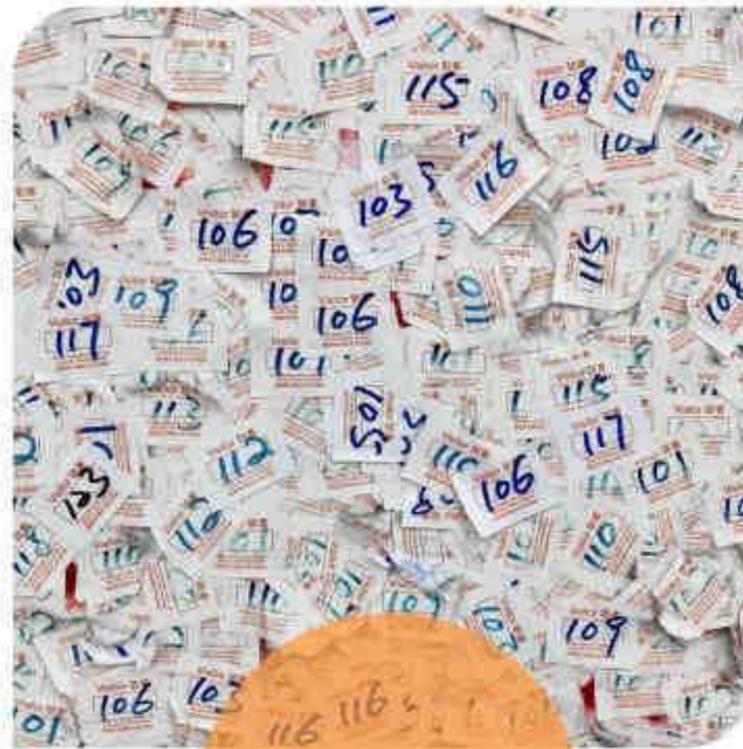
Conceptualización

Para poder entender desde la perspectiva del cliente y los proveedores este modelo



Cuantificación

Para poder medir lo que se conocen como las brechas de desarrollo profesional



Capacitación

Dar lineamientos para contribuir en la formación de los nuevos profesionales

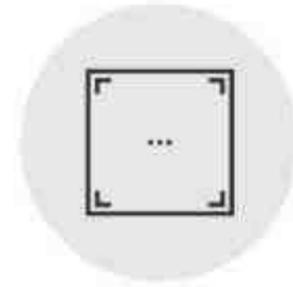


CONCEPTUALIZACIÓN



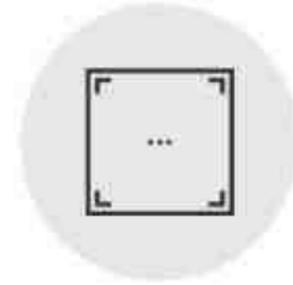
DANIEL

USUARIO



QUIERE COMPRAR

A daniel le da un poco lo mismo el proceso detrás de la compra, solo quiere que responda a sus expectativas



RÁPIDO Y BARATO

Espera que sea un proceso rápido y barato, que sea mejor que la opción offline, por eso no va a la tienda



MARKETING

~~~~

# CATA



## VENDE ONLINE

Catalina atrae tráfico, le pusieron como objetivo KPIs de venta. Es muy buena ofreciendo productos, atendiendo público, respondiendo dudas y recomendando a través de diferentes canales.

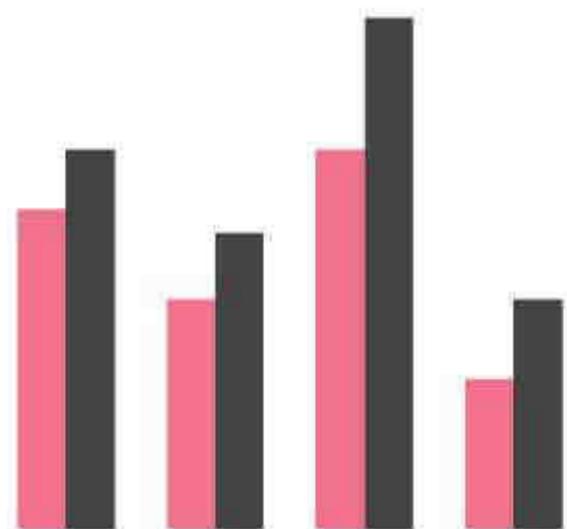
BUSCA VENDER





# Logística

Envío al cliente según modalidad (x días, programado, retiro en tienda, next day, same day, etc.) a través de flota propia o courier



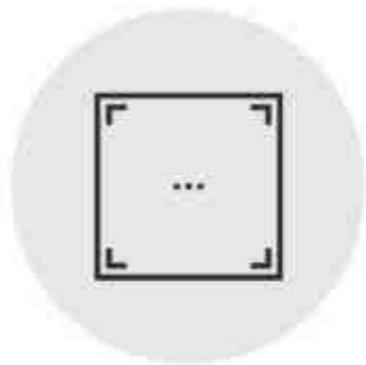
ANALISTA

JUAN

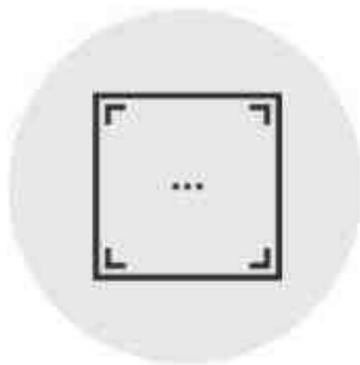




## Sus dos grandes dolores



Resolución de  
consultas después de  
la compra



Procesamiento de  
cambio y/o  
devolución



SOPORTE Y POSTVENTA

ANITA



| Etapa                                                                                                                                                                                                               | Preventa (1)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Decisión de compra (Cliente) / venta (Empresa) (2)                                                                                                                                                               | Gestión y preparación del pedido (3)                                                                                                                                       | Despacho (4)                                                                                                                                                      | Servicio y atención al cliente (5)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                          |                                                                                                                                          |                                                                                                                                          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Comportamiento del diente</b>                                                                                                                                                                                    | Profil tipo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Categorías de productos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Requisitos de compra y entrega                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Carga productos/ servicios, carro de compra y pago                                                                                                                                                               | Espera por el pedido                                                                                                                                                       | Envío de producto                                                                                                                                                 | Recepción y comportamiento                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                          |                                                                                                                                          |                                                                                                                                          |
| <b>Expectativas del cliente</b>                                                                                                                                                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Navegación rápida y sencilla</li> <li>Categorías bien estructuradas</li> <li>Información relevante de productos y servicios (Descripción, características técnicas, precio, etc.)</li> <li>Imágenes de calidad y reales</li> <li>Proceso de compra claro y sencillo</li> <li>Procesos de compra transparentes</li> <li>Eficiencia de procesos de distribución (tiempo y costos de gestión)</li> <li>Despacho que se ajuste a la necesidad del momento</li> <li>Servicio postventa a muy bajo costo</li> <li>Calentura para el día de compra (opcional)</li> </ul>                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Stock actualizado</li> <li>Opciones de pago</li> <li>Diferentes opciones de pago</li> <li>Seguridad y confianza</li> <li>Mínimo de pasos para finalizar compra</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Información de orden de compra (a través de SMS)</li> <li>Facturación</li> <li>Estado de envío (Tracking en tiempo real)</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Recibir el producto correcto</li> <li>Recibir el producto en buen estado</li> <li>Recibir en el plazo prometido</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Atención personalizada</li> <li>Facilidad para devoluciones y cambios</li> <li>Información de garantía</li> <li>Información de seguimiento actualizado</li> <li>Una atención personalizada</li> <li>Atención reactiva y rápida</li> <li>No tener que ir a la tienda para solucionar un problema</li> <li>Resolución de producto y/o servicio</li> </ul>                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                          |                                                                                                                                          |                                                                                                                                          |
| <b>Una experiencia de compra con una propuesta de valor (igual o mejor que la off line)</b>                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                          |                                                                                                                                          |                                                                                                                                          |
| <b>Procesos para la empresa</b>                                                                                                                                                                                     | Oferta de productos y servicios                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Gestión y administración de tienda online                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Orden de pago y transacción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Fulfillment                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                   | Logística de distribución y entrega                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Soporte y postventa                                                                                                                                                                                                                                                                    | Logística inversa                                                                                                                        | Devolución / Reembolso                                                                                                                   |                                                                                                                                          |
| <b>Operaciones</b>                                                                                                                                                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Planificación de contenidos</li> <li>Planificación de inventarios en redes</li> <li>Presentación de productos a través de estrategias en canales digitales, storytelling, email marketing, social media, sound marketing, etc.</li> <li>SEO / SEM</li> <li>Optimización de plataformas y canales</li> <li>Modelos de pricing</li> <li>Segmentación de clientes</li> <li>Gestión de inventario</li> <li>Identificación de tendencias</li> <li>Análisis de social media y plataformas externas</li> <li>Integración de negocio</li> <li>Gestión de precios, inventarios y proyección de demanda a través de inteligencia artificial</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollo y programación de front y back end de tienda virtual</li> <li>Desarrollo e integración de catálogo de productos, con especificaciones y atributos relevantes</li> <li>Integración de carro de compra</li> <li>Actualización de inventarios y precios</li> <li>Integración de sistemas de pago</li> <li>Definir y desarrollar la experiencia de navegación del usuario (UX) por categorías, productos, servicios, especificaciones, imágenes</li> <li>Desarrollar estrategias para reducir carritos abandonados</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Despliegue de carro de compra con items</li> <li>Posibilidad de agregar o eliminar items</li> <li>Sugerencia de productos relacionados para agregar al carro de compra</li> <li>Subir información y registro de usuarios</li> <li>Sistema de información de despacho (a través de información de despacho a través de correo electrónico, o plano de despacho asociado)</li> <li>Costos de pago</li> </ul> | 1. Confirmación de orden                                                                                                                                                                                         | 2. Link con información de pago                                                                                                                                            | 3. Preparación del pedido en bodega                                                                                                                               | 4. Etiqueta de despacho (guía de despacho, factura, etc.)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 5. Envío de orden de despacho a la tienda                                                                                                                                                                                                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>Envío de orden de despacho a la tienda</li> <li>Envío de orden de despacho a la tienda</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Envío de orden de despacho a la tienda</li> <li>Envío de orden de despacho a la tienda</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Envío de orden de despacho a la tienda</li> <li>Envío de orden de despacho a la tienda</li> </ul> |
| <b>Infraestructura tecnológica</b>                                                                                                                                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Plataformas de redes sociales (Facebook, Instagram, Youtube, etc.)</li> <li>Google Analytics</li> <li>Google Ads</li> <li>CRM</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Product Information Management (PIM) datos sobre los productos de tu catálogo de empresa</li> <li>Content Management System (CMS)</li> <li>Solución de Plataforma e-commerce</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Proceso de Pago                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>OMS Sistema de gestión de pedidos</li> <li>WMS Sistema de Gestión de Almacenes</li> <li>TMS Sistema de gestión de transporte</li> </ul>                                   |                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Sistema de seguimiento en tiempo real</li> <li>Aplicaciones customizadas</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>CRM</li> <li>Plataformas de redes sociales</li> <li>Google Analytics</li> <li>Programas de análisis de redes sociales</li> <li>Chatbots</li> </ul>                                                                                              |                                                                                                                                          |                                                                                                                                          |                                                                                                                                          |
| <b>KPI's Clave</b>                                                                                                                                                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Costo por lead</li> <li>Métricas asociadas a redes sociales</li> <li>Número de tráfico</li> <li>Tasa de éxito</li> <li>Tiempo de procesamiento</li> <li>Tasa de devoluciones</li> <li>ROAS</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Tasa de conversión</li> <li>Atribución de ventas (CAC)</li> <li>Tasa de abandono de Carrito (Customer) (Pérdida de (COV)</li> <li>Ventas promedio de venta</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Costo de delivery</li> <li>Indicador order fill rate</li> <li>Porcentaje de errores en el picking</li> </ul>                                                              |                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Indicador shipping time</li> <li>Cantidad de paquetes correctos</li> <li>Cantidad de rechazos</li> <li>Volumen de entregas en periodos definidos</li> <li>Cantidad de entrega por hora, día y zona</li> <li>Costo de entrega</li> <li>Entrega por cliente</li> <li>Tiempo efectivo en ruta (por envío)</li> <li>Beneficios entre operadores logísticos</li> <li>Verificar horarios con clientes relevantes</li> <li>Ruinas por no entrega (Rechazo y Retorno)</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Net Promoter Score (NPS)</li> <li>Tasa de resolución (First Call Resolution) / Casos resueltos</li> <li>Número de solicitudes</li> <li>Valoración / comentarios</li> <li>Porcentaje de devoluciones en función de los envíos totales</li> </ul> |                                                                                                                                          |                                                                                                                                          |                                                                                                                                          |
| <b>Perfiles profesionales</b>                                                                                                                                                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Experto en marketing digital (Content manager, Social media manager, digital marketing manager, etc.)</li> <li>Definido de contenidos</li> <li>Content manager</li> <li>Diseño de inteligencia de negocios</li> <li>Account manager</li> <li>Análisis de social media</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Digital Operations Manager</li> <li>Definido de experiencia de usuario</li> <li>Programador y/o desarrollador web</li> <li>Experto en conversión web</li> <li>Certificado en análisis de datos</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>Gerente de Operaciones de Logística o líder de operaciones de venta online</li> <li>Centro de inventario</li> <li>Operador de picking y packaging</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>Coordinador de reparto</li> <li>Transportista</li> <li>Repartidor</li> </ul>                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>Customer service manager</li> <li>Evaluación de atención al cliente</li> <li>Análisis de atención al cliente</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                          |                                                                                                                                          |                                                                                                                                          |
| <b>eCommerce Manager</b>                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                          |                                                                                                                                          |                                                                                                                                          |
| <b>Biznes Inteligencia Manager</b>                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                          |                                                                                                                                          |                                                                                                                                          |
| <b>(Se requiere una) Estrategia - (sustentada en) objetivos claros - (implementados a través de una) Infraestructura tecnológica - (y diferentes) operaciones - (Ejecutadas por) - Personas - (Con) Habilidades</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                          |                                                                                                                                          |                                                                                                                                          |

# DESDE EL CLIENTE

| Etapa                             | Preventa (1)                                                                                                                                                                                  |                            |                                        | Decisión de compra (Cliente) / venta (Empresa) (2)                                                                                               | Gestión y preparación del pedido (3)                                                                         | Despacho (4)                                                                                        | Servicio y atención al cliente (5)                                                                                                                          |
|-----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Comportamiento del cliente</b> | Investiga                                                                                                                                                                                     | Cotiza diferentes opciones | Revisa opiniones y pregunta a cercanos | Carga productos/servicios carro de compra y paga                                                                                                 | Espera por el pedido                                                                                         | Consigue producto                                                                                   | Reacciona y comparte experiencia                                                                                                                            |
| <b>Expectativas del cliente</b>   | Navegación rápida y sencilla<br>Categorización correcta<br>Información relevante de productos y servicios (Dimensiones, características técnicas, peso, etc.)<br>Imágenes de calidad y reales |                            |                                        | Stock actualizado<br>Disponibilidad de productos<br>Diferentes opciones de pago<br>Seguridad y confianza<br>Mínimo de pasos para efectuar compra | Información de orden de compra (vía email o SMS)<br>Facturación<br>Estado de envío (Tracking en tiempo real) | Recibir el producto correcto<br>Recibir el producto en buen estado<br>Recibir en el plazo prometido | Atención personalizada<br>Facilidad para devolución o cambio<br>Información de garantía<br>Información de seguimiento actualizado<br>Una atención omnicanal |

**Una experiencia de compra con una propuesta de valor (Igual o mejor que la off line)**

A

## ALGUNOS CONCEPTOS

Lo importante para el cliente es que se cumpla la promesa de compra (Envíos correctos, entregas ajustadas a la necesidad, rápidas y económicas).

# DESDE EL CLIENTE

| Etapa                             | Preventa (1)                                                                                                                                                                                  |                            |                                        | Decisión de compra (Cliente) / venta (Empresa) (2)                                                                                               | Gestión y preparación del pedido (3)                                                                         | Despacho (4)                                                                                        | Servicio y atención al cliente (5)                                                                                                                          |
|-----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Comportamiento del cliente</b> | Investiga                                                                                                                                                                                     | Cotiza diferentes opciones | Revisa opiniones y pregunta a cercanos | Carga productos/servicios carro de compra y paga                                                                                                 | Espera por el pedido                                                                                         | Consigue producto                                                                                   | Reacciona y comparte experiencia                                                                                                                            |
| <b>Expectativas del cliente</b>   | Navegación rápida y sencilla<br>Categorización correcta<br>Información relevante de productos y servicios (Dimensiones, características técnicas, peso, etc.)<br>Imágenes de calidad y reales |                            |                                        | Stock actualizado<br>Disponibilidad de productos<br>Diferentes opciones de pago<br>Seguridad y confianza<br>Mínimo de pasos para efectuar compra | Información de orden de compra (vía email o SMS)<br>Facturación<br>Estado de envío (Tracking en tiempo real) | Recibir el producto correcto<br>Recibir el producto en buen estado<br>Recibir en el plazo prometido | Atención personalizada<br>Facilidad para devolución o cambio<br>Información de garantía<br>Información de seguimiento actualizado<br>Una atención omnicanal |

**Una experiencia de compra con una propuesta de valor (Igual o mejor que la off line)**

B

## ALGUNOS CONCEPTOS

El eCommerce es un canal más frágil que el tradicional (pagamos antes de tener el producto), lo que obliga a tener una logística impecable y ser transparentes con el cliente.

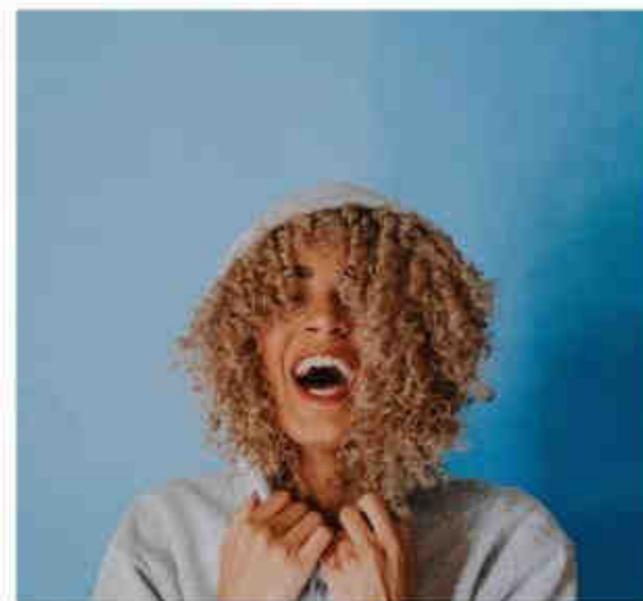
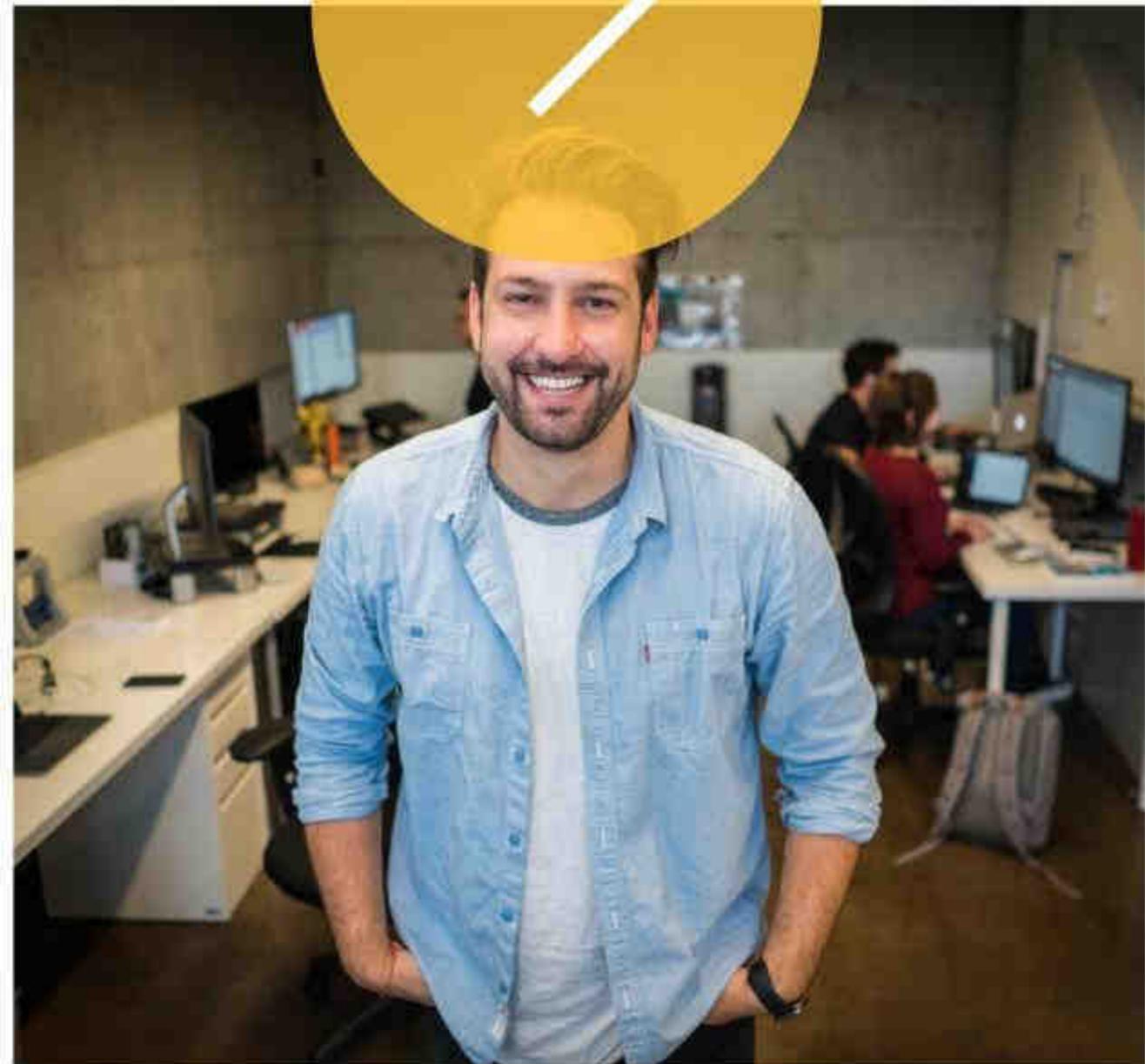
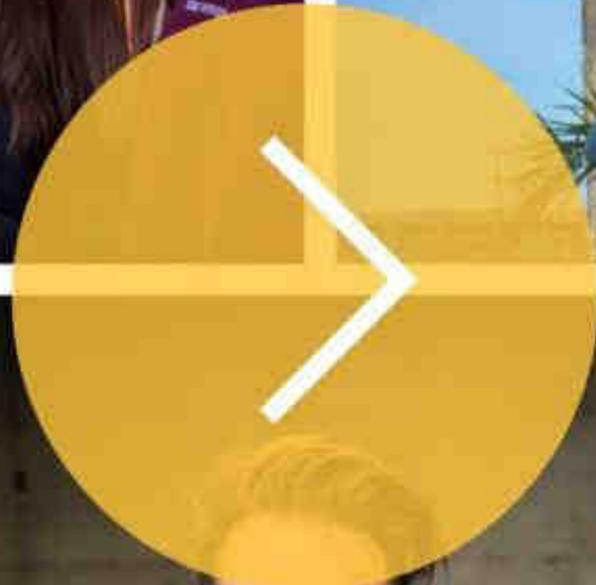
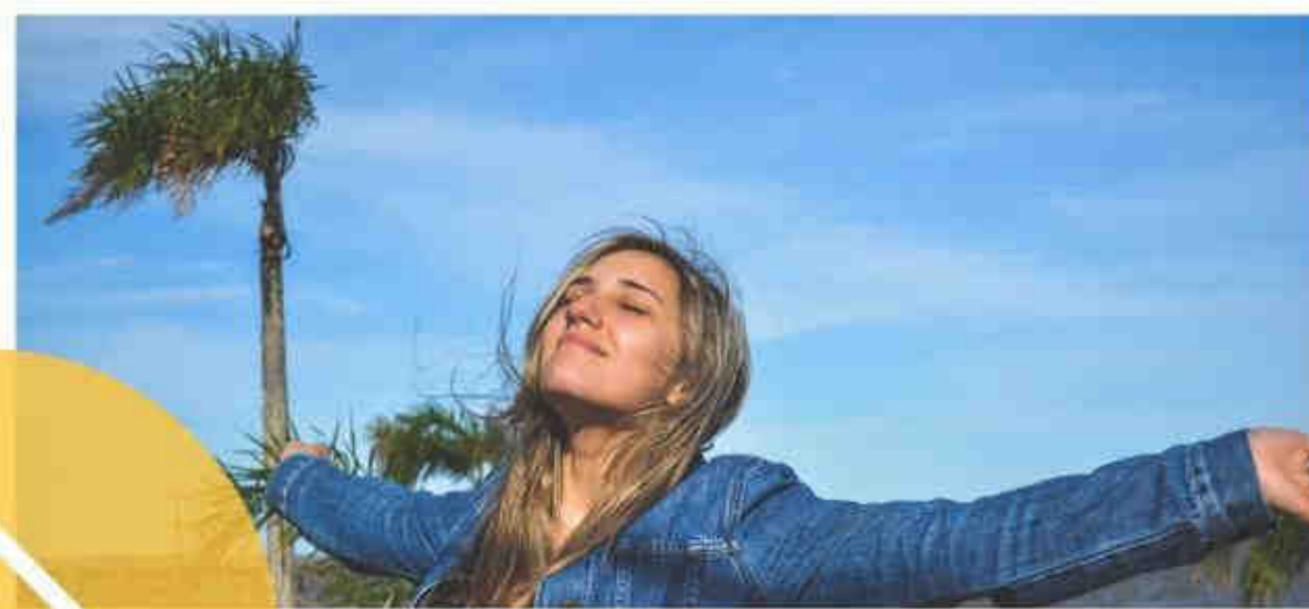
# DESDE EL CLIENTE

| Etapa                             | Preventa (1)                                                                                                                                                                                  |                            |                                        | Decisión de compra (Cliente) / venta (Empresa) (2)                                                                                               | Gestión y preparación del pedido (3)                                                                         | Despacho (4)                                                                                        | Servicio y atención al cliente (5)                                                                                                                          |
|-----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Comportamiento del cliente</b> | Investiga                                                                                                                                                                                     | Cotiza diferentes opciones | Revisa opiniones y pregunta a cercanos | Carga productos/servicios carro de compra y paga                                                                                                 | Espera por el pedido                                                                                         | Consigue producto                                                                                   | Reacciona y comparte experiencia                                                                                                                            |
| <b>Expectativas del cliente</b>   | Navegación rápida y sencilla<br>Categorización correcta<br>Información relevante de productos y servicios (Dimensiones, características técnicas, peso, etc.)<br>Imágenes de calidad y reales |                            |                                        | Stock actualizado<br>Disponibilidad de productos<br>Diferentes opciones de pago<br>Seguridad y confianza<br>Mínimo de pasos para efectuar compra | Información de orden de compra (vía email o SMS)<br>Facturación<br>Estado de envío (Tracking en tiempo real) | Recibir el producto correcto<br>Recibir el producto en buen estado<br>Recibir en el plazo prometido | Atención personalizada<br>Facilidad para devolución o cambio<br>Información de garantía<br>Información de seguimiento actualizado<br>Una atención omnicanal |

**Una experiencia de compra con una propuesta de valor (Igual o mejor que la off line)**

## ALGUNOS CONCEPTOS

Una ÚNICA EXPERIENCIA (Sin importar el canal) y que sea útil, personalizada y sin fricciones. Entendemos que hay una amplia tendencia a la integración con soluciones y servicios por terceras partes: proveedor TI, operador logístico y última milla. El cliente es un cliente.



CLIENTE FELIZ  
REALIDAD - EXPECTATIVA

# DESDE LA EMPRESA

| Etapa                    | Preventa (1)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Decisión compra / venta (2)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Gestión y preparación del pedido (3) |                                           |                                                                                                                                                                                      |                                                                                   |                                                              | Despacho (4)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Servicio y atención al cliente (5)                                                                                                                                                              |                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Procesos para la empresa | Difusión                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Gestión y administración de tienda online                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Orden de pago y transacción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Fulfillment                          |                                           |                                                                                                                                                                                      |                                                                                   |                                                              | Logística de distribución y entrega                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Soporte y postventa                                                                                                                                                                             | Logística inversa                             | Retención / Fidelización                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Operaciones              | <p>Planificación comercial</p> <p>Planificación de inversión en medios</p> <p>Promoción de productos a través de estrategias en canales digitales: storytelling, email marketing, social media, inbound marketing, SEO / SEM</p> <p>Optimización de plataformas y canales</p> <p>Modelamiento de pricing</p> <p>Segmentación de clientes</p> <p>Gestión de clientes</p> <p>Identificación de tendencias</p> <p>Análisis de social media y plataforma ecommerce</p> <p>Inteligencia de negocio (gestión de precios, inventarios y proyección de demanda a través de inteligencia artificial)</p> | <p>Desarrollo y programación de front y back end de tienda virtual</p> <p>Testing A/B</p> <p>Desarrollo e integración de catálogo: fichas de producto, con especificaciones y excelentes imágenes</p> <p>Integración de carro de compra</p> <p>Actualización de inventario y precios</p> <p>Integración de sistemas de pago</p> <p>Diseño y desarrollo de experiencia de navegación del usuario (UX): Por categorías, productos, atributos, especificaciones, imágenes</p> <p>Desarrollar estrategias para retomar carros abandonados</p> | <p>Despliegue de carro de compra con items</p> <p>Posibilitar opción de agregar o cambiar items</p> <p>Sugerencia de productos relacionados para agregar al carro de compra</p> <p>Solicitar información y registro de usuarios</p> <p>Solicitud de información de despacho (A domicilio, retiro en tienda, o punto de despacho acordado)</p> <p>Gestión y procesamiento de pago</p> | <p>1. Confirmación de orden</p>      | <p>2. Link con procesamiento de pagos</p> | <p>3. Preparación del pedido en bodega</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Picking</li> <li>- Packaging (empaquetado y etiquetado "customizado si es necesario")</li> </ul> | <p>4. Emisión de documento de entrega (guía de despacho, boleto y/o factura).</p> | <p>5. Enviar información de orden de despacho al cliente</p> | <p>Envío al cliente según modalidad* (x días, programado, retiro en tienda, next day, same day, etc.) a través de flota propia o courier</p> <p>Entrega e interacción con el cliente (ÚNICO PUNTO DE CONTACTO FÍSICO Y OPORTUNIDAD PARA DIFERENCIARSE)</p> <p>* Retiro en bodega por courier o envío a bodega del servicios de última milla</p> | <p>Facilitar procesos de compra</p> <p>Resolución de consultas después de la compra</p> <p>Asesorar al cliente</p> <p>Trazabilidad en tiempo real del estado de las órdenes de cada cliente</p> | <p>Procesamiento de cambio y/o devolución</p> | <p>Fidelización y retención de clientes a través de análisis y encuestas</p> <p>Incentivar el review de productos y servicios</p> <p>Identificar: ¿Qué compran? ¿Quiénes? ¿Cuándo? ¿Dónde?</p> <p>Retener carros de compra abandonados</p> <p>Trackear los hábitos de clientes</p> <p>Inteligencia de negocios</p> |

ALGUNOS  
CONCEPTOS

A

PREGUNTA: ¿Quién debe hacerse cargo del desafío de la sostenibilidad en el despacho?

SE DEBE ESPERAR  
QUE LEVANTEN EL TEMA

Greta  
Thunberg

UNITE  
BEHIND  
THE  
SCIENCE  
*#FridaysForFuture*

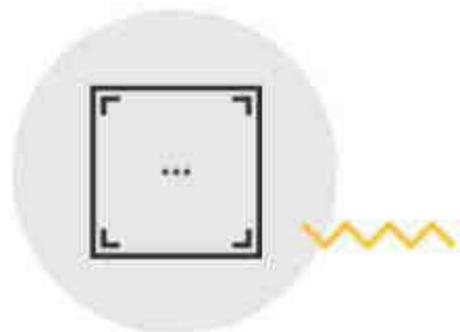




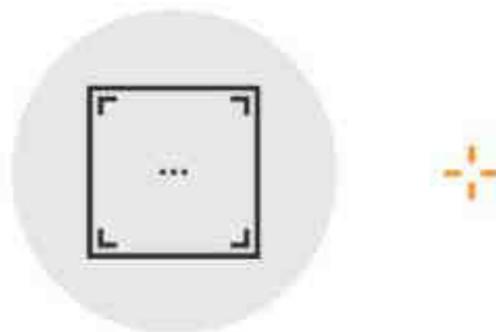
¿DEBEMOS  
ADELANTARNOS?

# MODA SUSTENTABLE

Obviamente la tendencia va en esa línea y es relevante entender que para muchos es un valor agregado y es parte de su experiencia de compra



Regalar Árbol



Despacho



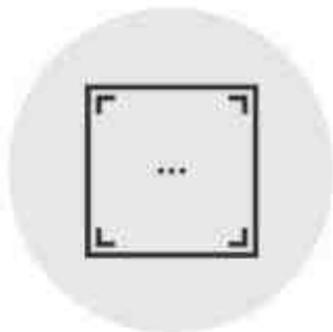
# DESDE LA EMPRESA

| Etapa                              | Preventa (1)                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                   | (2)                                                                                                              | Gestión del pedido (3)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Despacho (4)                                                                                                                                                                                      | Servicio y atención al cliente (5)                                                                                                                                                                          |                                          |
|------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| <b>Procesos para la empresa</b>    | Difusión                                                                                                                                                                     | Gestión y administración de tienda online                                                                                                                                         | Orden de pago y transacción                                                                                      | Fulfillment                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Logística de distribución y entrega                                                                                                                                                               | Soporte y postventa                                                                                                                                                                                         | Log. inversa<br>Retención / Fidelización |
| <b>Infraestructura tecnológica</b> | Plataformas de redes sociales (Facebook, Instagram, Youtube, etc.)<br>Google Analytics<br>Google ADS<br>CRM: HubSpot, Salesforce, Metrilo, Base CRM, Monday, etc.            | Product information Management (PIM): Hybris, sales Layer, Akenei, etc.<br>Content Management System (CMS): Joomla, PrestaShop, Drupal, Wordpress, Magento, etc.                  | Pasarela de Pago (PayPal, 2Checkout, WebPay, OnePay, Khipu, Mercado Pago, PAGO Fácil, etc.)                      | Sistema de gestión de pedidos (OMS): Nisum, IBM, Aptos, etc.<br>Servicios fulfillment ecommerce<br>Sistema de tracking en tiempo real<br>Desarrollo de aplicaciones personalizadas                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                   | CRM: HubSpot, Salesforce, Metrilo, Base CRM, Monday, etc.<br>Plataformas de redes sociales (Facebook, Instagram, Twitter, etc.)<br>Google analytics<br>Programas de analítica de Redes sociales<br>Chatbots |                                          |
|                                    | <b>ERP</b>                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                             |                                          |
| <b>KPI's Clave</b>                 | Coste por lead<br>Métricas asociadas a redes sociales<br>Fuentes de tráfico<br>Tasa de rebote<br>Tiempo de permanencia<br>Tasa de recurrencia<br>ROI<br>Coste por clic (CPC) | Tasa de conversión<br>Adquisición de clientes (CAC)<br>Tasa de abandono de Carrito<br>Customer Lifetime Value (CLV)<br>Valor promedio de venta<br>Tasa de Recompra orgánica (TRO) | Click to delivery<br>Indicador order fill rate<br>Porcentaje de errores en el picking<br>Nivel de servicio (SLA) | Indicador shipping time<br>Cantidad de despachos correctos<br>Cantidad de rechazos<br>Volúmenes de entregas en periodos definidos<br>Cantidad de entregas por hora, día y mes<br>Peaks de entregas<br>Entregas por comuna<br>Tiempo efectivo en ruta (por envío)<br>Benchmark entre operadores logísticos<br>Ventana horaria con menos rechazos<br>Razones por no entrega (Rechazos y Retrasos) | Net Promoter Score (NPS)<br>Tasa de resolución (efectividad) / Casos resueltos<br>Número de solicitantes<br>Valoración/comentarios<br>Porcentaje de devoluciones en función de los envíos totales |                                                                                                                                                                                                             |                                          |

ALGUNOS  
CONCEPTOS

B

OMNISCANALIDAD: crear una continuidad entre la tienda virtual, mobile y física, ¡y no los hagamos competir!



MOBILE FIRST: POSIBILITEMOS TODAS LAS OPERACIONES DE ECOMMERCE A TRAVÉS DE DE UNA INTERFAZ PREPARADA PARA SMARTPHONE

# DESDE LA EMPRESA

| Etapa                         | Preventa (1)                                                                                                                                                                                                                                               |                          | Decisión compra / venta (2)                                                                                                                                                                                       | Gestión y preparación del pedido (3)                                                                                                   | Despacho (4)                                          | Servicio y atención al cliente (5)                                                               |                   |                          |
|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|--------------------------|
| Procesos para la empresa      | Difusión                                                                                                                                                                                                                                                   | Gestión de tienda online | Orden de pago y transacción                                                                                                                                                                                       | Fulfillment                                                                                                                            | Logística de distribución                             | Soporte y postventa                                                                              | Logística inversa | Retención / Fidelización |
| Perfiles profesionales        | Especialista en marketing digital (Content manager, Social Media specialist, digital marketing manager, etc.)<br>Diseñador de contenido<br>Community Manager<br>Encargado de Inteligencia de negocios<br>Account manager<br>Analista de social media y web |                          | Digital Operations Manager<br>Diseñador de experiencia de usuario<br>Programador y desarrollador web<br>Especialista en conversión web<br>Científico (especialista) en datos<br>Especialista en seguridad digital | Gerente de Operaciones de logística o líder de operaciones de ventas online<br>Gestor de inventario<br>Operador de picking y packaging | Coordinador de reparto<br>Transportista<br>Repartidor | Customer service manager<br>Ejecutivo de atención al cliente<br>Analistas de atención al cliente |                   |                          |
| eCommerce Manager             |                                                                                                                                                                                                                                                            |                          |                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                        |                                                       |                                                                                                  |                   |                          |
| Business Intelligence Manager |                                                                                                                                                                                                                                                            |                          |                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                        |                                                       |                                                                                                  |                   |                          |

ALGUNOS  
CONCEPTOS

C

ENFOQUE CUSTOMER CENTRIC: Diseñemos la estrategia de negocio en torno al usuario/ cliente



DRIVER  
MÁS PODEROSO

