



# ECOMMERCE MADE IN CHILE

DANIEL HALPERN

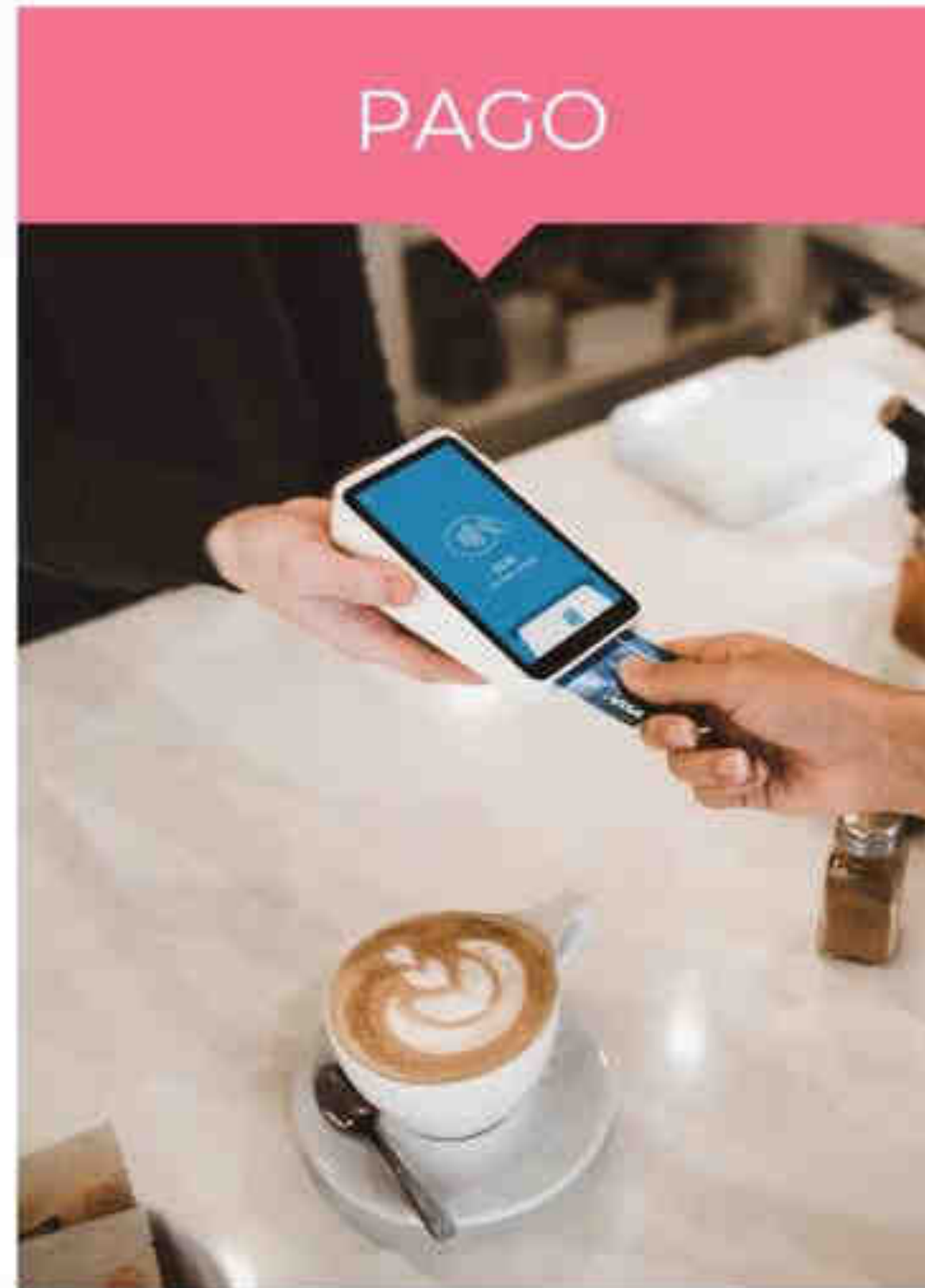
CAROLINA CASTRO

CÁMARA COMERCIO DE SANTIAGO

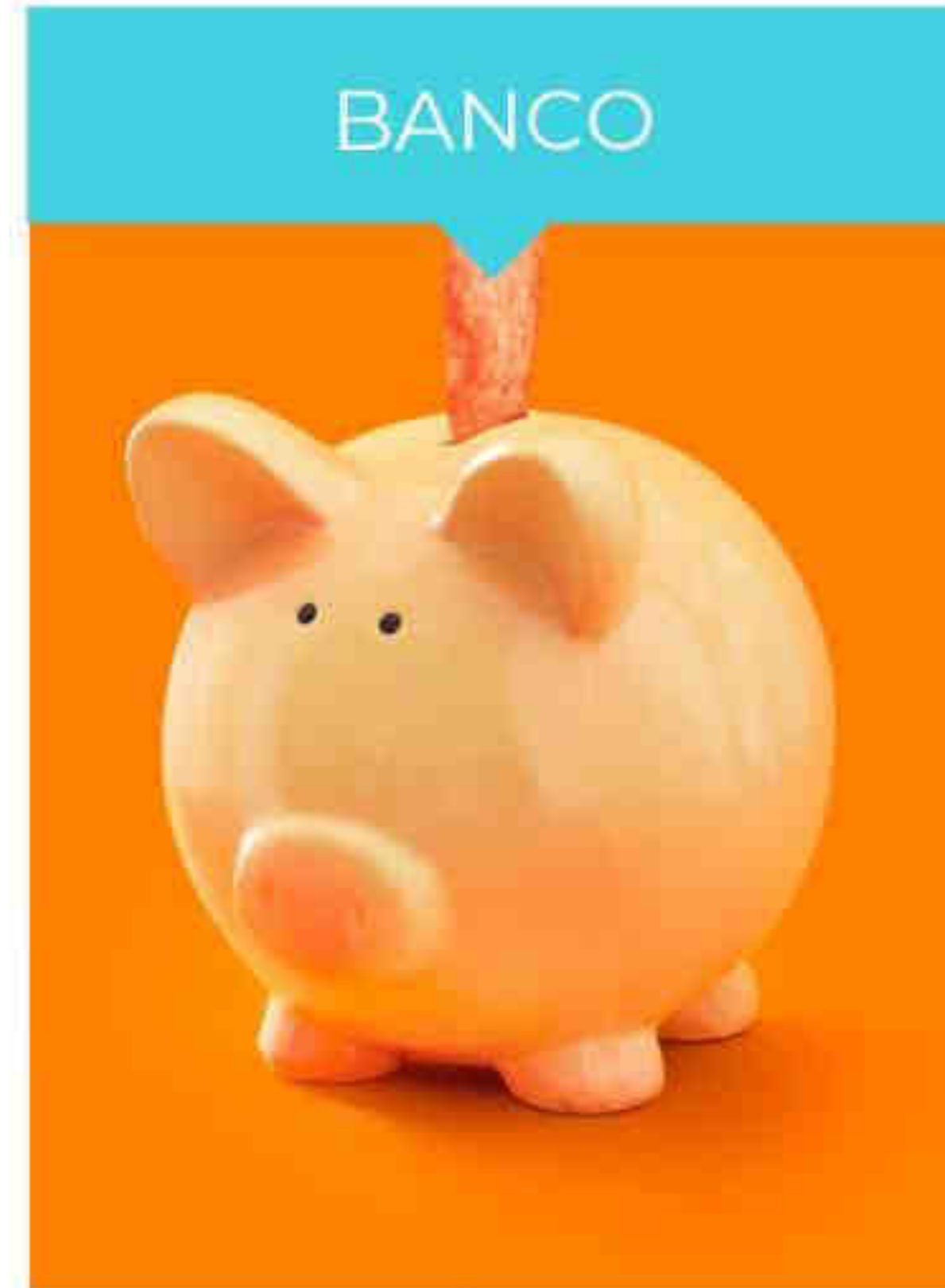
# DRIVERS ECOMMERCE



Penetración  
Smartphone



Más opciones de  
pago



Mayor  
bancarización

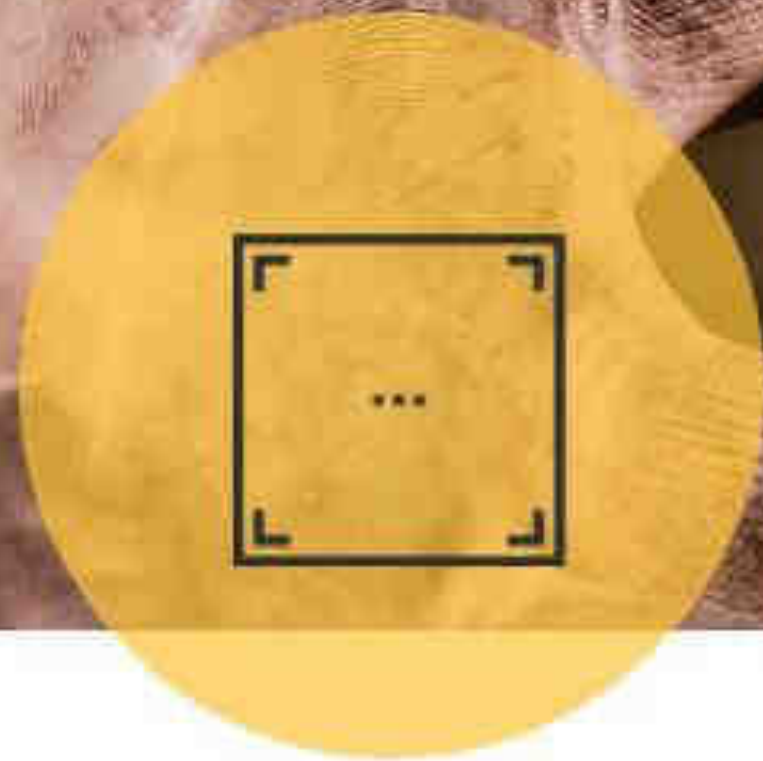


DRIVERS  

---

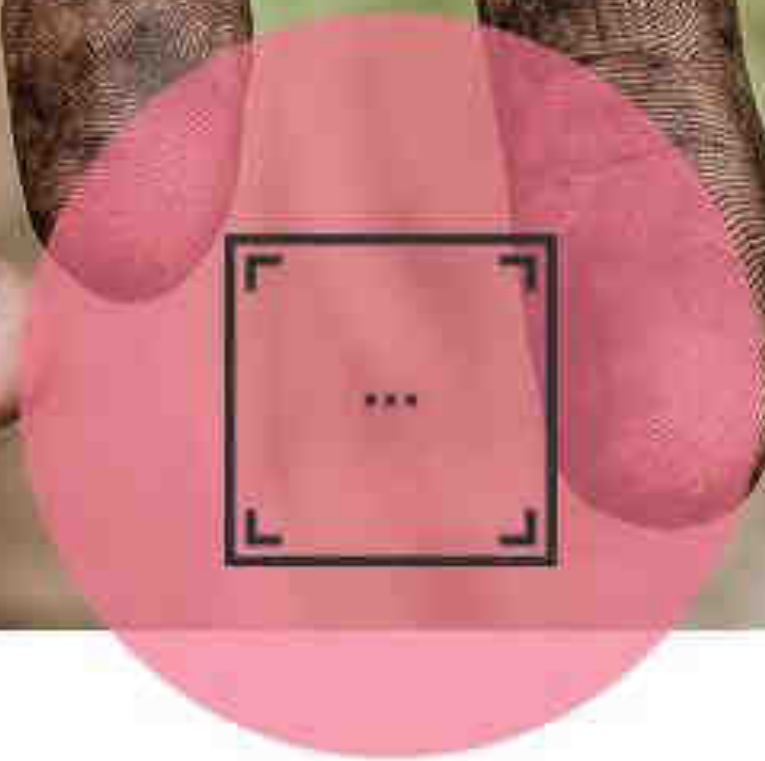
MUY PODEROSOS

# ESTAMOS TRABAJANDO MUY DURO



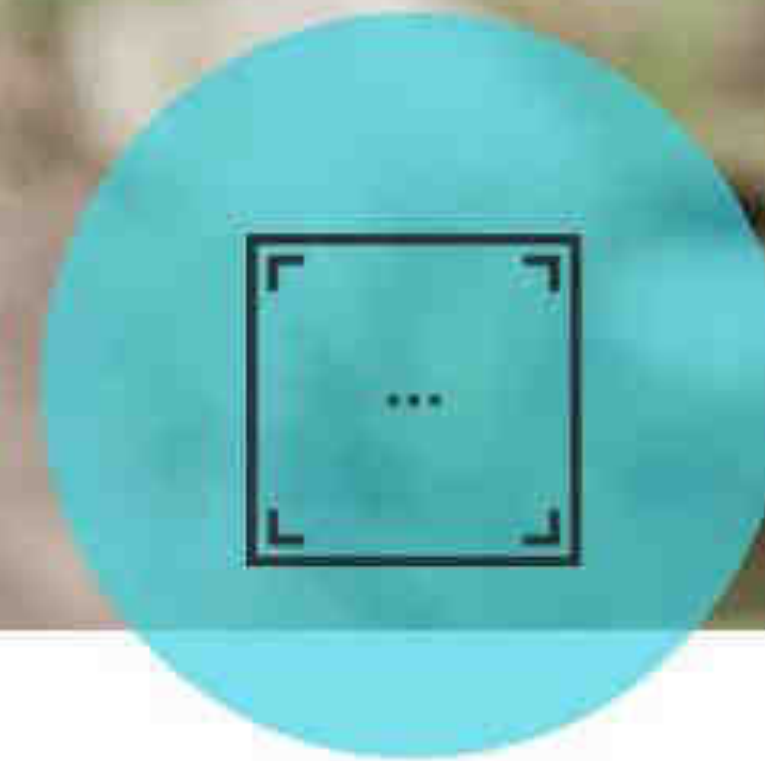
## Modelo eCommerce

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.



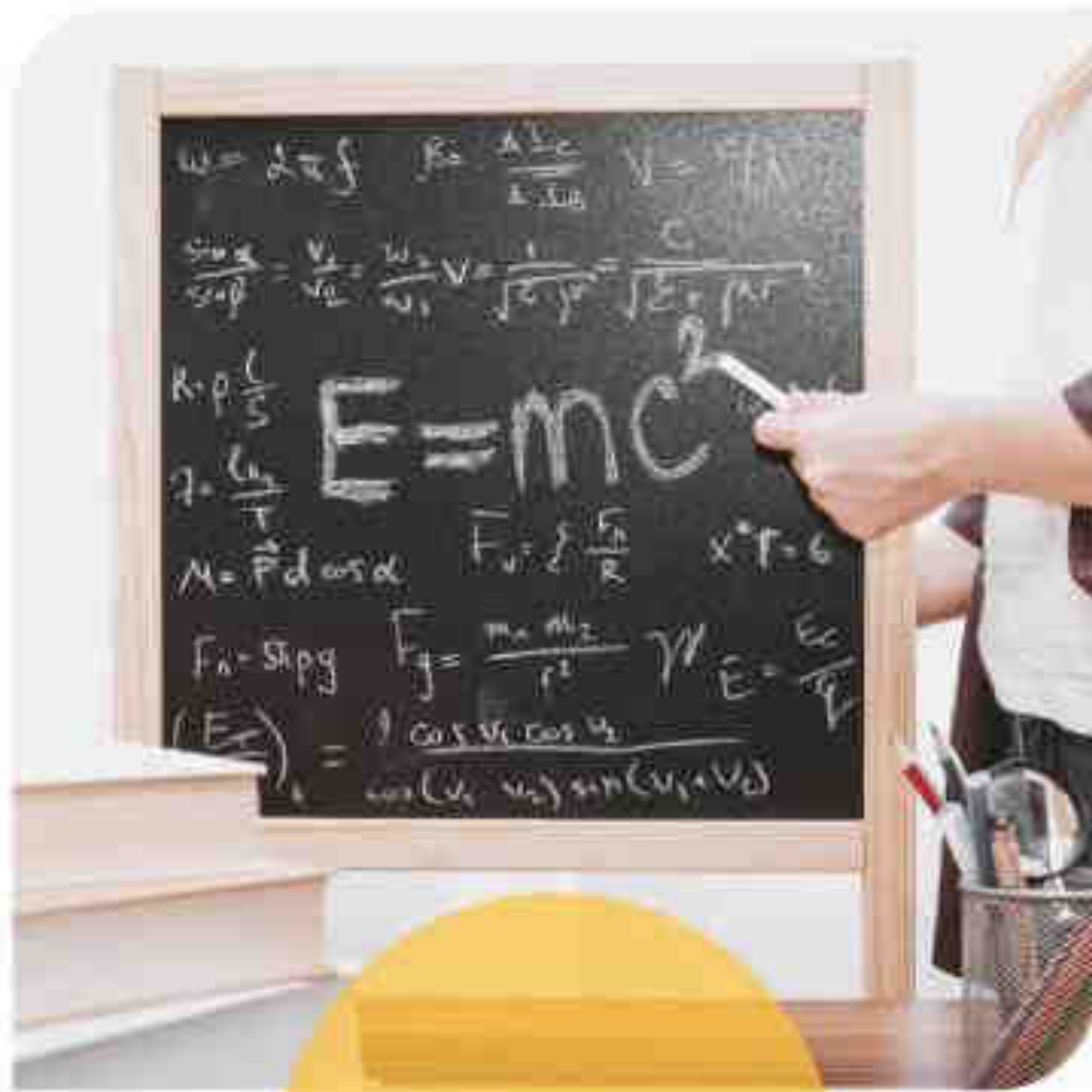
## Academia

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

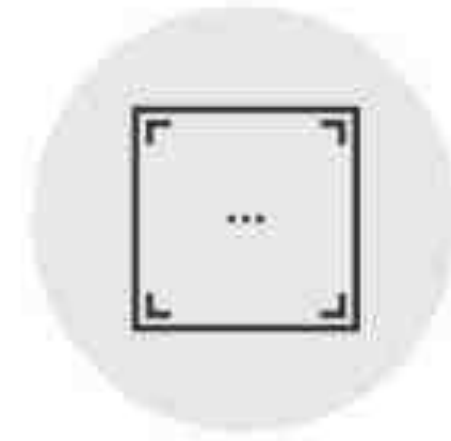


# CONCEPTUALIZACIÓN



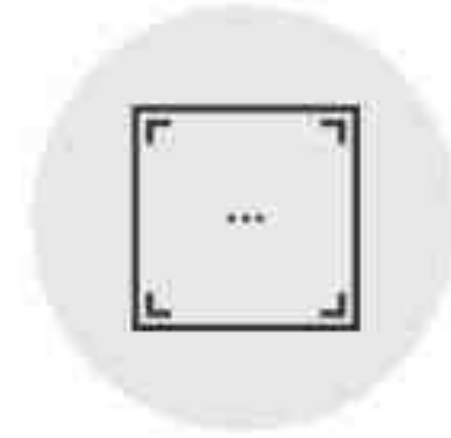
DANIEL

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

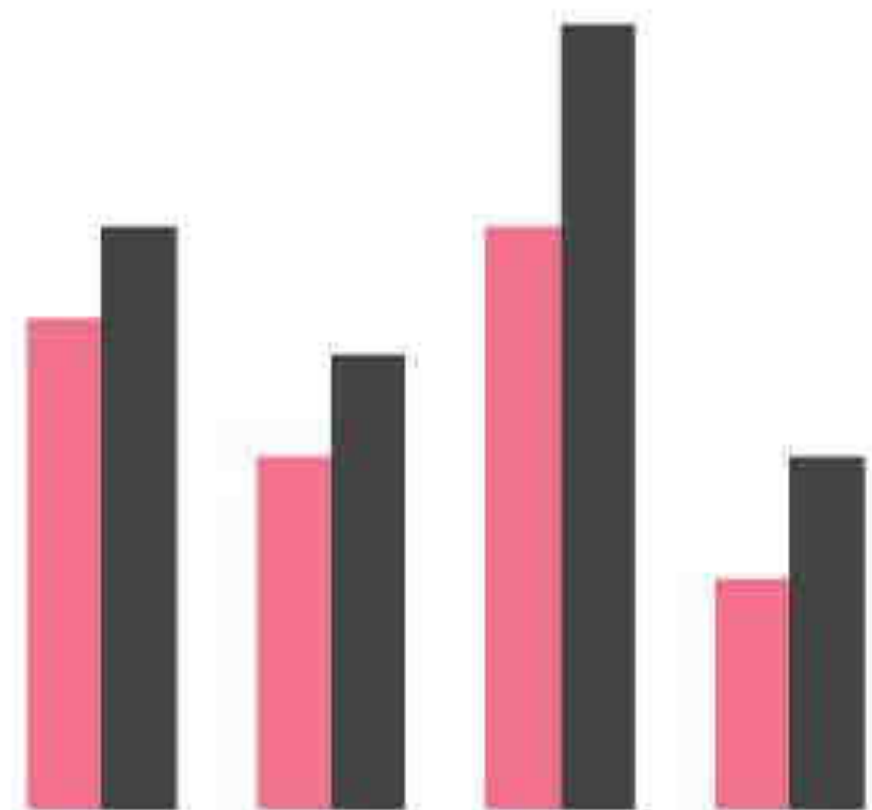






# Logística

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



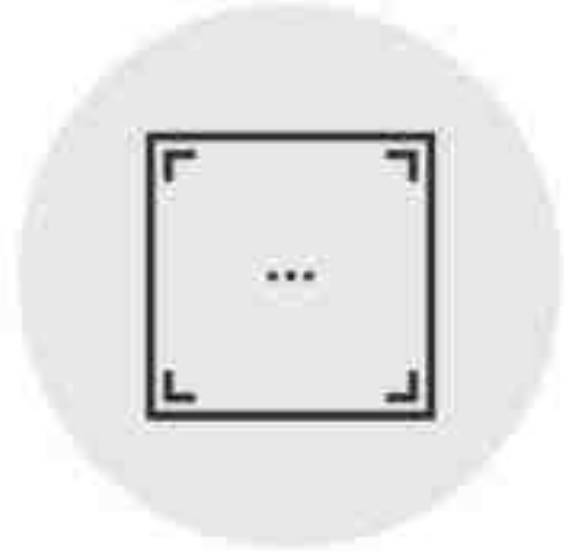
ANALISTA

JUAN

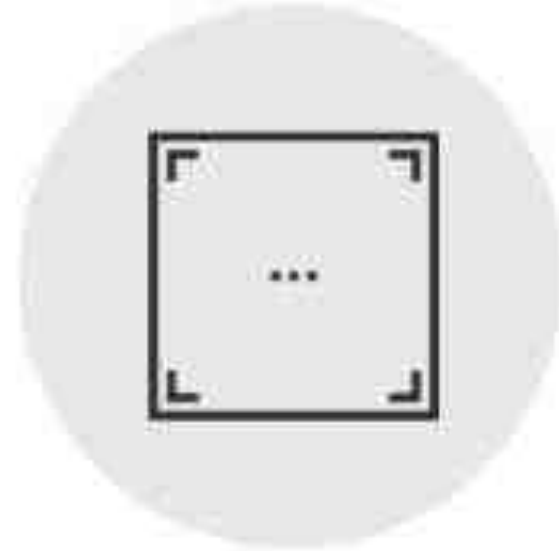




## Sus dos grandes dolores



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 definidas</li> <li>Información relevante de productos y servicios (Descripción, características técnicas, precio, etc.)</li> <li>Imágenes de calidad y reales</li> <li>Proceso conversión de productos y/o servicios</li> <li>Procesos sencillos</li> <li>Proceso de compra transparente</li> <li>Eficiencia de procesos de distribución (tiempo y costos de gestión)</li> <li>Después de la compra 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 productos</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 ERP)</li> <li>Facturación</li> <li>Estado de envío (Tracking en tiempo real)</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Recepción de productos correctos</li> <li>Recepción de productos en buen estado</li> <li>Recepción 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 garantías</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 productos y/o servicios</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 contenido</li> <li>Planificación de inventario 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>Workflow de desarrollo de preferencia de navegación del usuario (UI) por categorías, productos, servicios, especificaciones, imágenes</li> <li>Desarrollo de 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 plataforma de pago                                                                                                                                             | 3. Preparación del pedido en bodega                                                                                                                                        | 4. Etiqueta de documento de entrega (guía de despacho, factura, etc.)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 5. Envío de orden de despacho a la tienda                                                                                                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Control de entrega según necesidad (a través de programación, correo electrónico, SMS, etc.) a través de plataformas de envío</li> <li>Entrega e interacción con el cliente (UNICO PUNTO DE CONTACTO (UCCO) Y OPORTUNIDAD PARA (RE)ENCAJAR)</li> <li>Retorno en bodega por ausencia o estado de bodega del servicio de logística</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Facilitar procesos de compra y/o devolución</li> <li>Resolución de consultas después de la compra</li> <li>Atención al cliente</li> <li>Tratamiento en tiempo real de estado de los órdenes de compra</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Procesamiento de devoluciones</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Fabricación y entrega de devoluciones</li> <li>Recepción de devoluciones</li> <li>Identificación de productos y servicios</li> <li>Identificación de causas</li> <li>Recepción de devoluciones</li> <li>Tratamiento de devoluciones</li> <li>Integración de devoluciones</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>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso de Pago</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>ERP</li> <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 conversión</li> <li>Tasa de abandono</li> <li>RO</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>Tasa de conversión</li> <li>Absorción de devoluciones (CAQ)</li> <li>Tasa de abandono de Carrito (Customer) (CAQ) (CAQ)</li> <li>Valor promedio de venta</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Costo de entrega</li> <li>Indicador de errores en el picking</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Indicador shipping time</li> <li>Cantidad de dispositivos correctos</li> <li>Cantidad de rechazos</li> <li>Volúmenes 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>Recepción entre operadores logísticos</li> <li>Verificación de estado de mercancía</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 (RRR) (RRR) / 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>Desarrollador de contenido</li> <li>Community manager</li> <li>Analista 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>Desarrollador de experiencia de usuario</li> <li>Programador y/o analista web</li> <li>Especialista en conversión web</li> <li>Científico de datos en 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 operaciones</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>Ejecutivo de atención al cliente</li> <li>Análisis de atención al cliente</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| eCommerce Manager<br>Business Intelligence Manager                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| (Se requiere una) <b>Estrategia</b> - (sustentada en) <b>objetivos claros</b> - (implementados a través de una) <b>infraestructura tecnológica</b> - (y diferentes) <b>operaciones</b> - (Ejecutadas por) - <b>Personas</b> - (Con) <b>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.

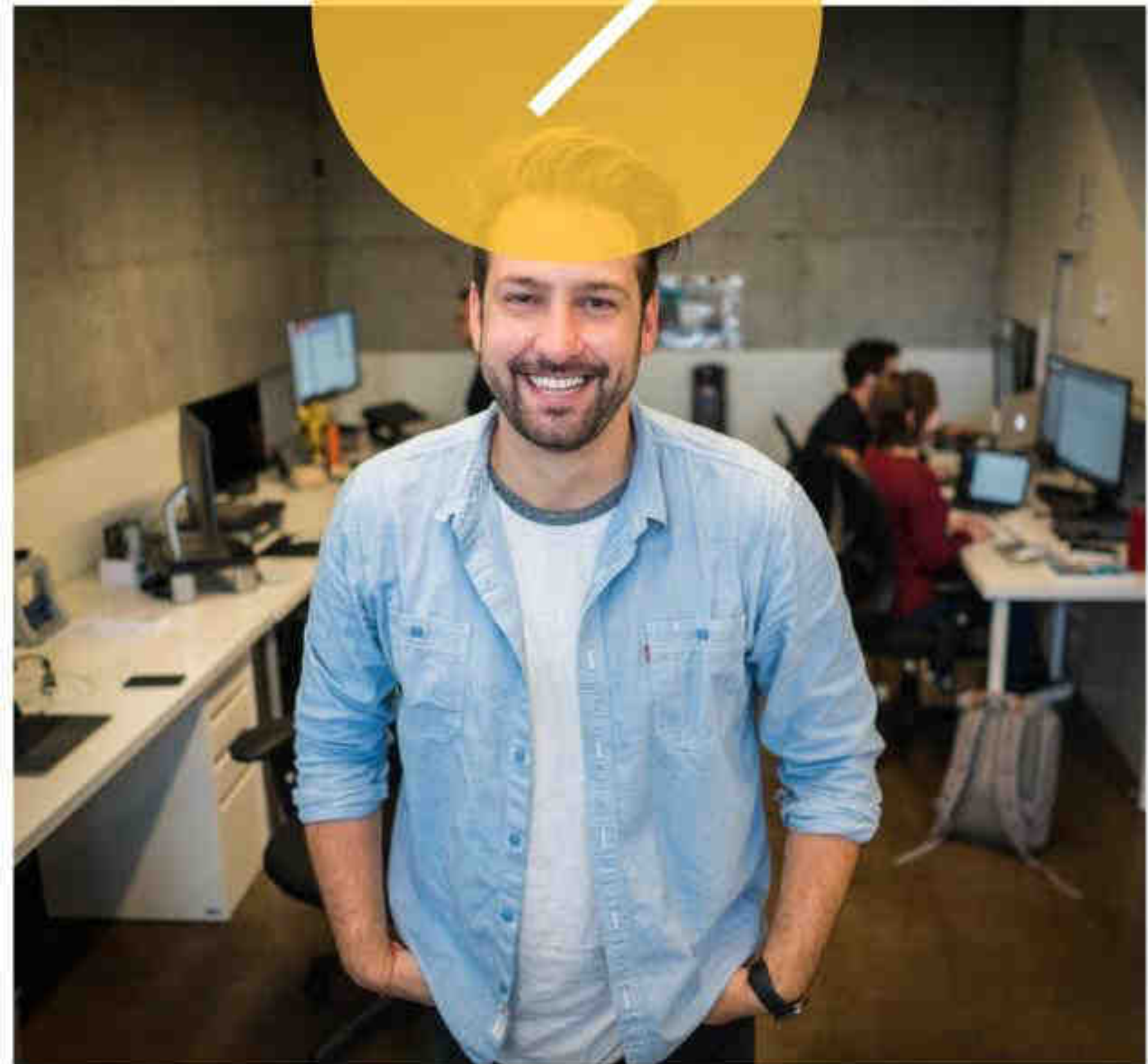
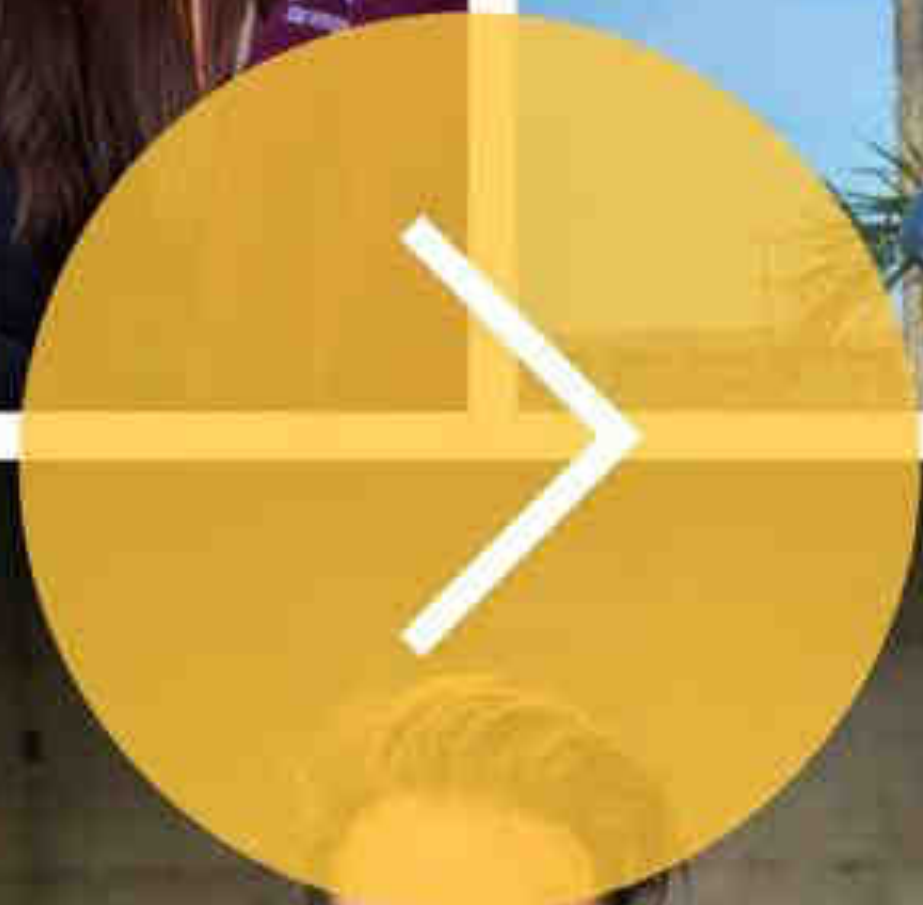
# DESDE EL CLIENTE

| 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*

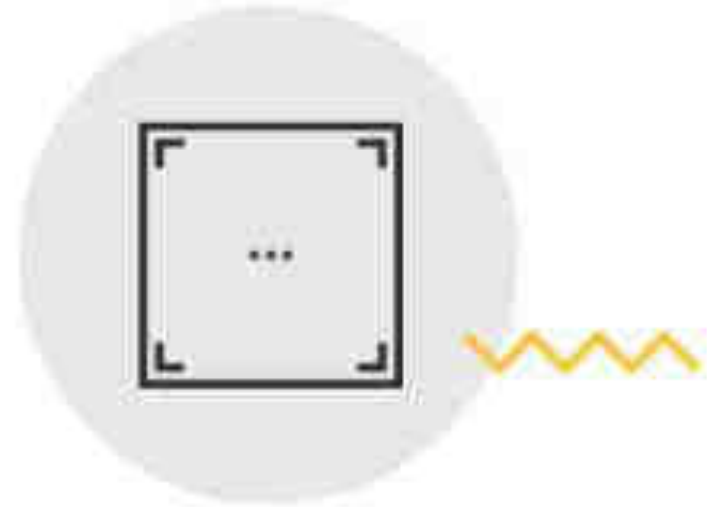




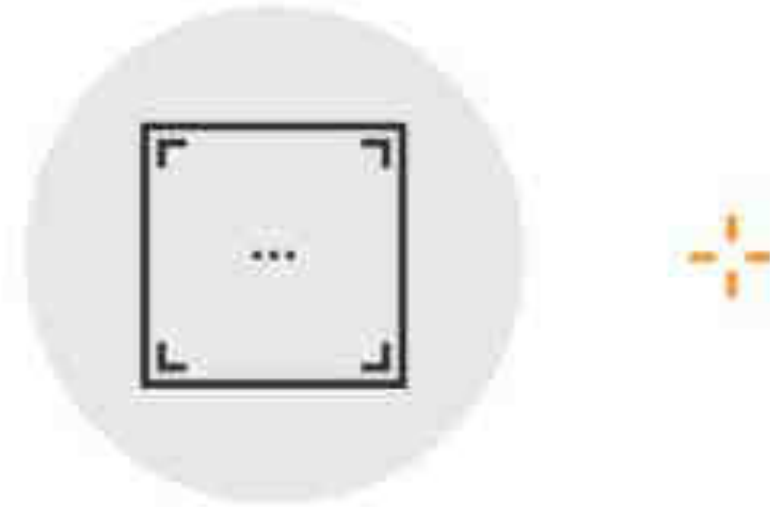
¿DEBEMOS  
ADELANTARNOS?

# 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



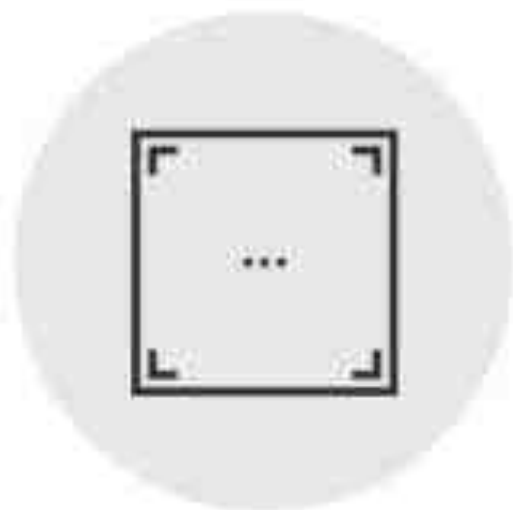
# DESDE LA EMPRESA

| 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 |                                                                                                                                                                                                                                                            |                          |                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                        |                                                       |                                                                                                  |                   |                          |

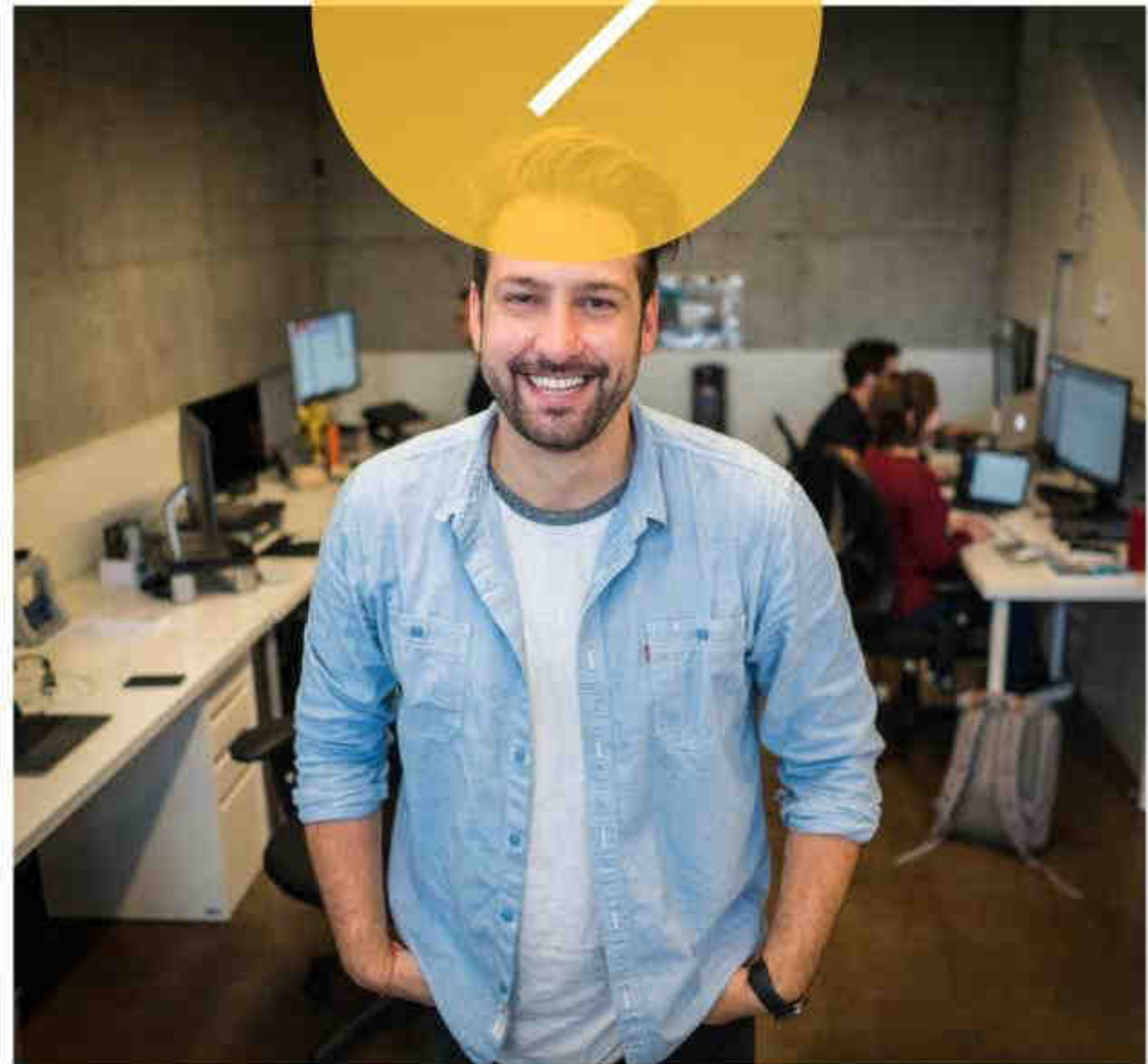
## ALGUNOS CONCEPTOS



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



DRIVER  
MÁS PODEROSO



CLIENTE FELIZ  
REALIDAD - EXPECTATIVA