

Gestión de eCommerce

Introducción al Comercio Electrónico

Seminario Miércoles del Exportador - PromPerú

Juan Manuel Huamancayo Pierrend

jmhuamancayo@tagtica.com

06 de Julio de 2016

Lima, Perú

¿Qué es eCommerce?

Es la práctica de **comprar y vender** productos y servicios **utilizando un medio electrónico** como canal

Tipos de eCommerce

ECommerce Indirecto: Adquirir bienes tangibles que necesitan luego ser enviados físicamente, utilizando para ello los canales o vías tradicionales de distribución

Ecommerce Directo: los bienes intangibles o tangibles y/o servicios inclusive, se producen 'on-line'

¿Cuándo ha sido tu última decisión de compra?

¿Cuándo ha sido tu última decisión de compra?

¿Hoy?

¿Cuándo ha sido tu última decisión de compra?

¿Hoy?

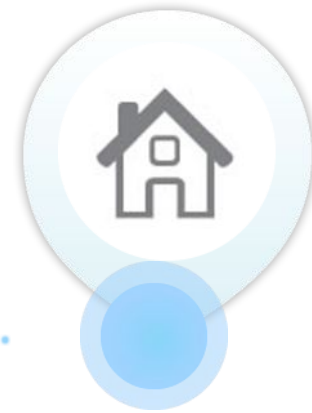
¿Cómo fue el proceso?



Estímulo



Primer momento de
la verdad
(Góndola)



Segundo momento
de la verdad
(Experiencia)

¿Cuándo y cómo es el Primer Momento de la Verdad en tu negocio?

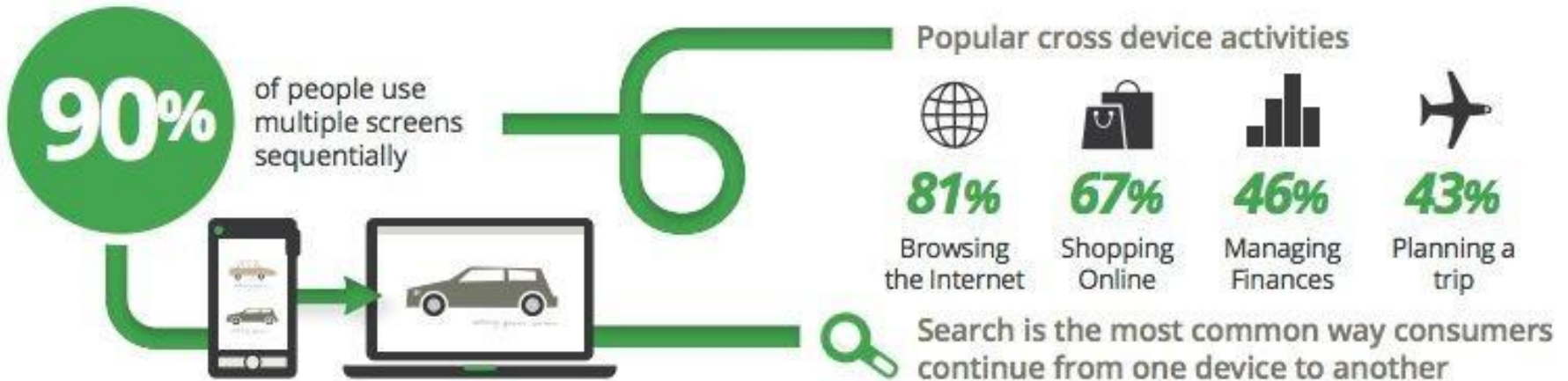


¿Por qué los **usuarios** usan el **ZMOT**?

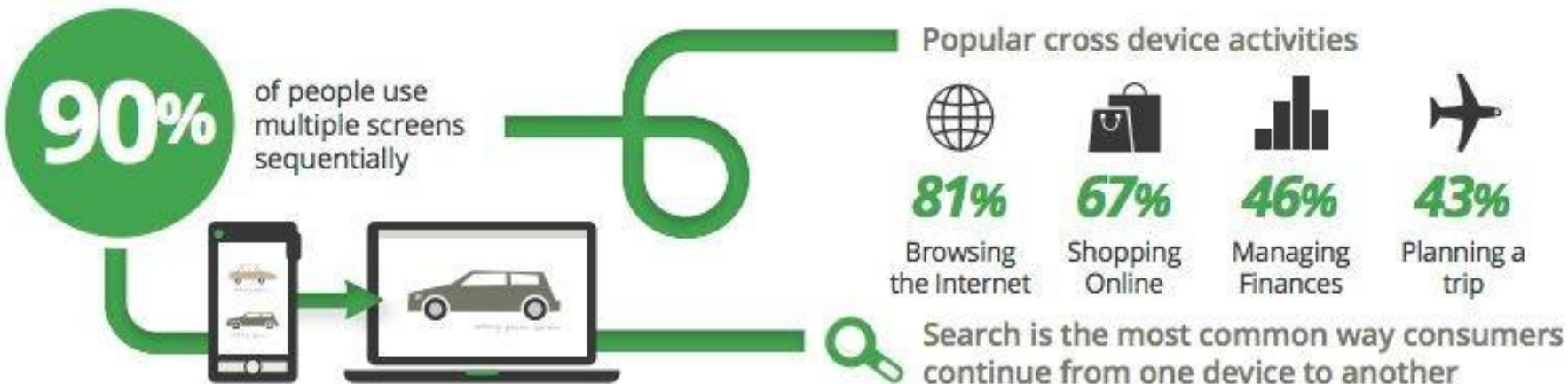
¿Por qué los **usuarios** usan el **ZMOT**?

Para tomar **la mejor decisión**

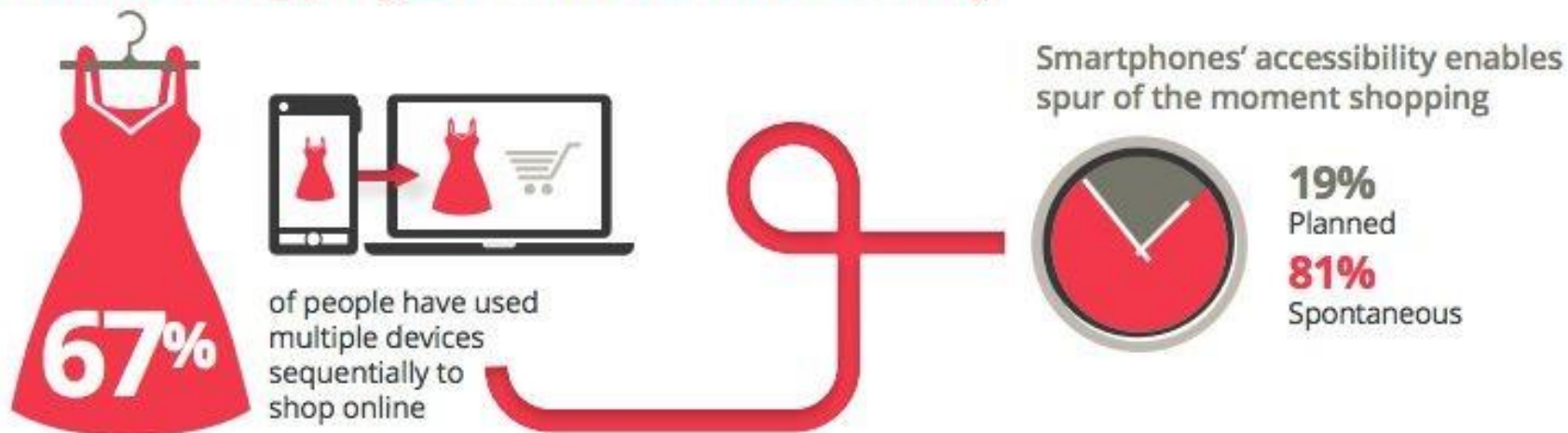
Consumers move between multiple devices to accomplish their goals



Consumers move between multiple devices to accomplish their goals



Online shopping is a multi-screen activity

















**Estamos hablando de un
proceso...**

Proceso de Conversión

Supera las expectativas

Superar Expectativa

Demandas

Deseos respaldados por el poder de compra

Deseos

Forma que adoptan las necesidades, moldeadas por cada persona, en base a su personalidad y cultura.

Necesidades

Estados de carencias percibidas, son intrínsecas en todo ser humano

Supera las expectativas



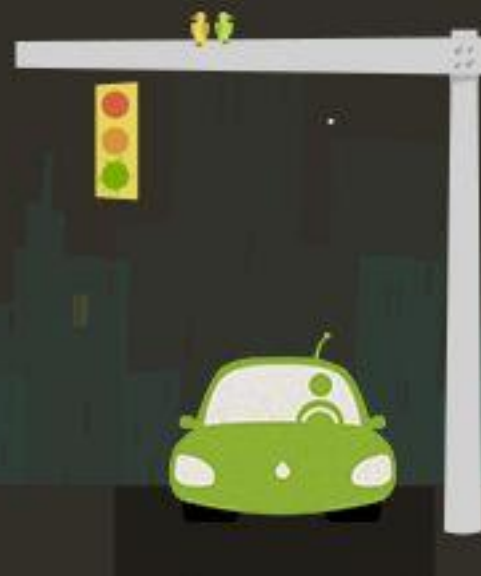
Generando una completa experiencia de usuario

La **Experiencia de Usuario** es el **conjunto de factores y elementos** relativo a la interacción cuyo resultado es la **generación de una percepción positiva o negativa** del producto o servicio.

La **Experiencia de Usuario** no depende solo de los factores relativos al **diseño** sino además de aspectos relativos a **emociones, sentimientos, construcción y transmisión de marca, confiabilidad del producto.**

97% OF WEBSITES FAIL AT UX


Websites that fail UX suffer from frustrated users and poor conversion rates — but with the right UX team, the development process can be more proactive... *and more profitable.*



TESTING WITH JUST 5 USERS CAN FIND 85% OF YOUR SITE'S PROBLEMS²

A UX strategist can coordinate inexpensive testing processes to avoid inflated costs — costs that can be 100x more than fixing errors during development. Website errors are expensive. *Being proactive isn't.*





68% OF USERS GIVE UP BECAUSE THEY THINK YOU DON'T CARE ABOUT THEM³

Customer retention is a big deal — yet the majority of users fail to convert because they think you don't care about their experience. *Implementing UX processes during design and development builds user loyalty and increases conversions.*

DEVELOPERS SPEND 50% OF THEIR TIME FIXING AVOIDABLE ISSUES⁴

Programmers spend half their time reworking projects — that means 50% more time added to your development cycle. *Get a UX designer and get that time back.*



EVERY \$1 INVESTED IN UX RETURNS UP TO \$100 ⁵

One e-commerce site increased its annual revenue by \$300 million with a simple, UX-driven change. *A good UX designer can ensure that your site draws return customers and increases conversion rates so you see more value, faster.*



¿En qué parte de nuestro **Plan de Marketing Digital** debemos incorporar la **Experiencia de Usuario**?



¡Quiero una Tienda Online!

¿Por dónde empezar?

20 + 1

Pasos para montar una Tienda Online

Pasos para montar una Tienda Online

1. Define claramente los objetivos y el alcance de la tienda virtual
 - *qué parte de tu negocio vas a extrapolar a la web*
 - *elige entre vender tus propios productos o los productos de otros*
2. Acércate al cliente y averigua lo que desea
3. Marca y concepto al montar tu tienda online
4. dominio de tu tienda online
5. Selecciona una empresa de hosting

Pasos para montar una Tienda Online

6. Elige un Dropshipper de garantías
7. Define la plataforma de comercio electrónico según la necesidad del cliente
8. Define los componentes funcionales de la tienda
9. Analiza sinergia entre tecnología y los procesos de tu empresa para montar un ecommerce
10. Analiza el catálogo y carrito, la persuabilidad y conversión en la tienda online

Pasos para montar una Tienda Online

11. Consigue un diseño profesional de la tienda atractivo
12. Genera contenido de valor
--Personaliza tus productos
13. Define las operaciones en tu ecommerce: el pago, el envío y la atención al cliente
14. Define la logística de la tienda online
15. Integra los sistemas de gestión existentes en el negocio físico

Pasos para montar una Tienda Online

16. Define los sistemas de seguridad y encriptación de datos
17. Regula tu situación legal
18. Define las políticas de la empresa hacia el cliente
19. **GO Live**
20. Gestiona el tráfico y el marketing de tu tienda online
 - Crea un blog y perfiles sociales
 - Crea campañas de publicidad
21. Mide

Tips adicionales...

- Tener siempre un **valor diferencial**: precio, característica especial, producto solo disponible en internet...
- Haz una buena programación interna para que sea una **web atractiva**, no pensando en ti, sino en tu prototipo de cliente.
- Completar perfectamente el apartado “**quiénes somos**” de nuestra web, el cliente debe conocer todo lo relativo a la empresa, los trabajadores y los productos. Además los datos de contacto deben estar también muy presentes.

Tips adicionales...

- Diseña un **servicio post venta** que genere **confianza** y **fiabilidad**, ya que mantener a un cliente habitual es más barato que captar a uno nuevo.
- Ofrece el máximo de **métodos de pago** posibles.
- Acompaña a la descripción del producto con una **foto de gran calidad** para que el cliente no desconfíe aunque no pueda tocarlo.

Beneficios de una Tienda Online

- Amplías tu mercado
- Canal 24x7
- Más barato

Preocupaciones

- No todos los SW para montar una Tienda Online sirven para todas las empresas
- La Tienda Online sin mantenimiento ni seguimiento es como una gran tienda con los mostradores tapados
- Stock y envíos son críticos en una Tienda Online
- El vendedor espera un contacto humano
- Proceso de fidelización
- Desconfianza en Internet

Montar tu tienda Online =

Montar tu tienda Online =

Todo un proyecto

Recuerda:

No siempre el PAGO
es Online

Recuerda:

No siempre la
COMPRA es Online



¡GRACIAS!



tagticaweb



tagticaweb



@tagticaweb

tagtica.com