



logística y cadena de valor



investigación · consultoría · analítica

[www.logyca.com](http://www.logyca.com)

“Canales de comercialización, la internacionalización y calidad de información”

# Agenda

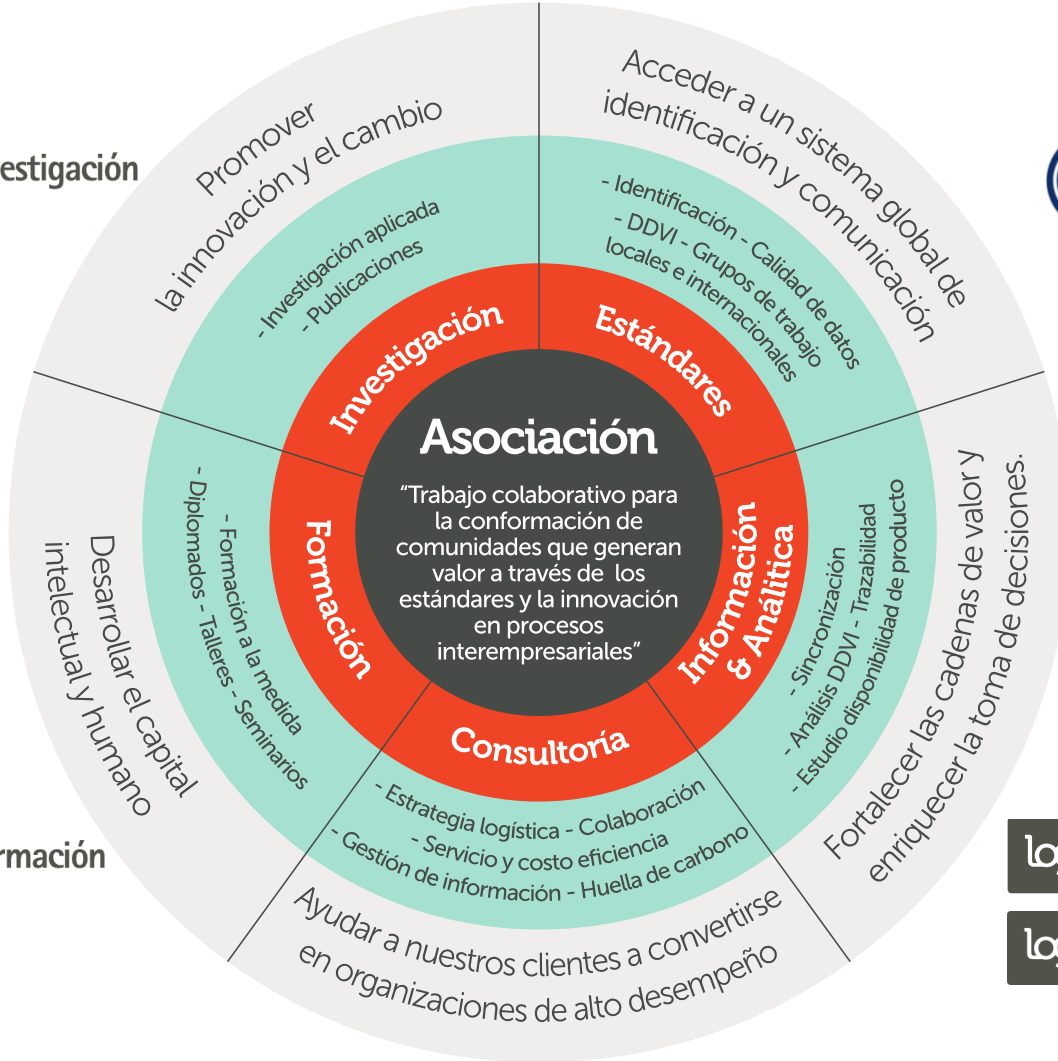
- ¿Quiénes somos?
- Evolución de la experiencia de compra del shopper
- Canales de comercialización-Omnicanal
- ¿Qué papel juega la información?
- Facilitadores
- Preguntas

# LA FÓRMULA LOGYCA:

Perfecta armonía entre herramientas y talento



logística y cadena de valor



logyca investigación

logyca formación

logyca información & analítica

logyca sync

logyca consultoría

[www.logyca.com](http://www.logyca.com)

# Evolución de la experiencia de compra del Shopper



# Responda estas preguntas sobre cómo sus clientes compran en sus canales de venta

- ¿Qué tipo de experiencia de compra esperan?
- ¿Cómo hacen sus compras a través de los canales?
- ¿En qué medida sus clientes poseen smartphones o tablets?
- ¿Cómo utilizan estas tecnologías móviles mientras están de compras?
- ¿Cómo quieren que usted se comuniqué con ellos?



# Consumidores Exigentes & Tecnológicos





# Tendencia del consumidor



Mayor conocimiento



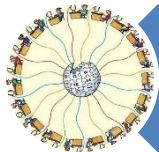
Son más demandantes



Mayor poder de decisión



Comunicación



Diversos/ Interactivos

“Los clientes quieren  
un socio en su vida  
diaria, no solo un  
producto o servicio”

# Tendencia del consumidor

- 84% Cuenta con una cuenta en una o varias redes sociales.
- 80% ha utilizado internet para buscar información sobre productos.
- 80% ha utilizado su celular en una tienda para buscar información sobre un producto.
- 78% tienen en cuenta los comentarios de otros en sus decisiones de compra.
- 56% realiza compras online.
- 33% tiene a una o más marcas como amigas.

# Canales de comercialización

# Canal Tradicional



# Canal Tradicional



# Canal Moderno o grandes superficies



# Canal Moderno o grandes superficies





# Canal Moderno o grandes superficies

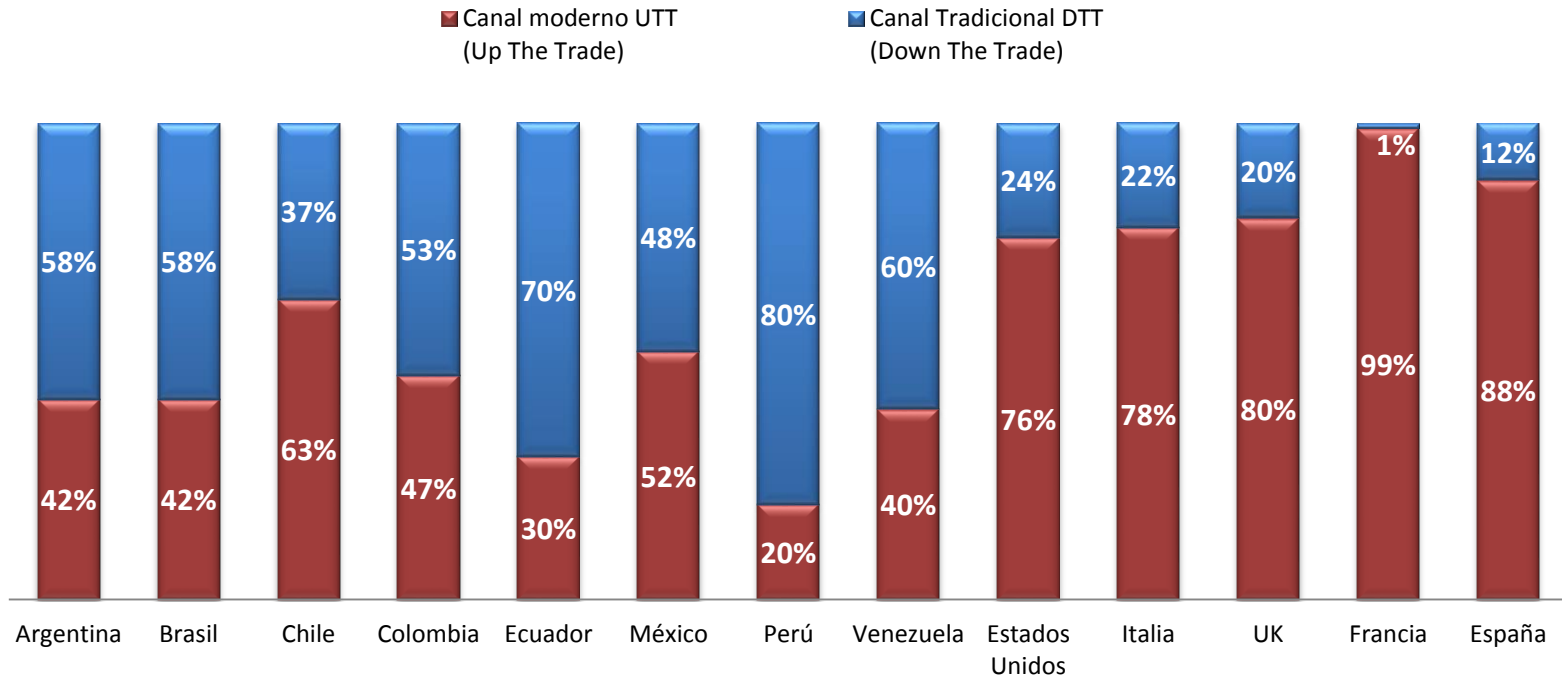


# Canal Moderno o grandes superficies



# Participación en Ventas Tradicional vs. Moderno

## Participación en ventas (\$) por canales Año 2012



Los países desarrollados presentan una baja presencia de canal tradicional. En Latino América este canal ha perdido participación a una tasa promedio de 1.2%

Fuente: Universos Nielsen 2006 y Universos Nielsen LATAM 2010. Euromonitor retailing 2010. Mapa del retail ILACAD, 2012.

\* Los datos de Francia y España corresponden al año 2006

# El canal - kioscos



Genera una experiencia de compra mas ágil y aumentan la autonomía del cliente y disminuyen el costo de operación / **soporte a la transacción.**

# El canal – VENDING (Kioscos)

## PRECIOS DE BEST BUY.<sup>1</sup> LA COMODIDAD DE UN QUIOSCO.

¿Necesita un accesorio ya? Cada quiosco Best Buy Express™ le ofrece los accesorios y artículos tecnológicos indispensables en una sencilla experiencia de compra automatizada. Best Buy Express™ ofrece un surtido de artículos populares, como teléfonos móviles sin contrato, cargadores, reproductores MP3, auriculares con cancelación de ruido, tabletas, cámaras digitales y más, todos con garantía de precios bajos de Best Buy®.



Teléfonos



Tabletas



Auriculares



iPods



Cámaras



Accesorios

**BEST BUY EXPRESS**



### COMODIDAD LAS 24 HORAS

Con más de 200 quioscos expendedores de autoservicio en el país, puede estar tranquilo de que vaya donde vaya, estaremos allí para mantenerlo conectado con las novedades y los accesorios que necesite.



### SIN SOBREPREGIOS

A diferencia de las compras en la mayoría de los aeropuertos y quioscos, no agregamos sobrepregios a nuestros productos. Creemos que tiene que poder comprar lo que necesita sin que le cueste un ojo de la cara conseguirlo.



### GARANTÍA DE PRECIOS BAJOS

Prometemos no decepcionarlo. Guarde su recibo<sup>2</sup> e igualaremos los precios más bajos de nuestras tiendas y BestBuy.com durante los 15 días posteriores a su compra en el quiosco Best Buy Express™<sup>3</sup>.



### DEVOLUCIONES Y CAMBIOS

¿No está satisfecho con su compra? ¡No hay problema! Puede cambiar o devolver su artículo en un tienda Best Buy en cualquier momento dentro de los 15 días de la fecha de compra original (30 días para miembros Elite de Best Buy™, 45 días

## El canal – VENDING (Kioscos)



# El canal- catálogos web

**exito.com** para servirte

! Puntos Éxito y más Servicios para ti, [Clic aquí](#) ▼

[Iniciar sesión](#) [Registrarse](#)

Todos los productos ▼ *Lo que deseas, esta en exito.com*

Buscar 🔍

[Comprar](#)

0 productos  
\$0



Mercado

Salud y  
belleza

Ropa y  
accesorios

Mundo  
del Bebé

Tecnología

Deportes y  
entretenimiento

Electrohogar

Hogar y  
decoración

Muebles

Juguetería

★ Ofertas

Navidad disfrútala y captura tus mejores momentos

Canon

Hoy jueves  
11 de diciembre

**Grandes**  
ofertas *todo el día*

exclusivo en  
exito.com

25%  
decto.



ahorra  
\$274.750

lenovo FOR  
THOSE  
WHO DO.

★ \$824.250

Antes: ~~\$1'099.000~~

Compra ya

Computador portátil FLEX 2 14 PDC C

Unidades disponibles: 780. Plu: 698804

exclusivo en  
exito.com



Navidad disfrútala y captura tus mejores momentos

Canon

# El canal- catálogos web



¿Qué estás buscando?



Ingresar a  
Tu cuenta ▾



Todas nuestras  
Categorías ▾

Televisores y Sonido

Tablets y Celulares

Tecnología y Videojuegos

Electrodomésticos

Muebles y Colchones

Deportes

Tiempo Libre

Bebés y Niños



Compra que se agota

Hasta las 4:59 p.m. del 11 de diciembre

Solo quedan:

horas minutos segundos

1 : 51 : 32

Hasta **25%** DCTO En lavavajillas Whirlpool

o 15% de dto. pagando con otros medios de pago Referencias seleccionadas

15 unidades disponibles

Oferta exclusiva [tiendasjumbo.co](http://tiendasjumbo.co)

Ver productos



Calidad

Fácil y Seguro

Exclusividad

Acumula puntos

Entrega en tu Ciudad

logyca

información & analítica



Le parece conocido???

¿1994?





LA VISION





- Fundada en 1994 por Jeff Bezzos
- Inició vendiendo libros desde su CEDI en Oregon.
- En 1995 lanza su website!
- IPO en 1997.
- Valor empresa: US 155B



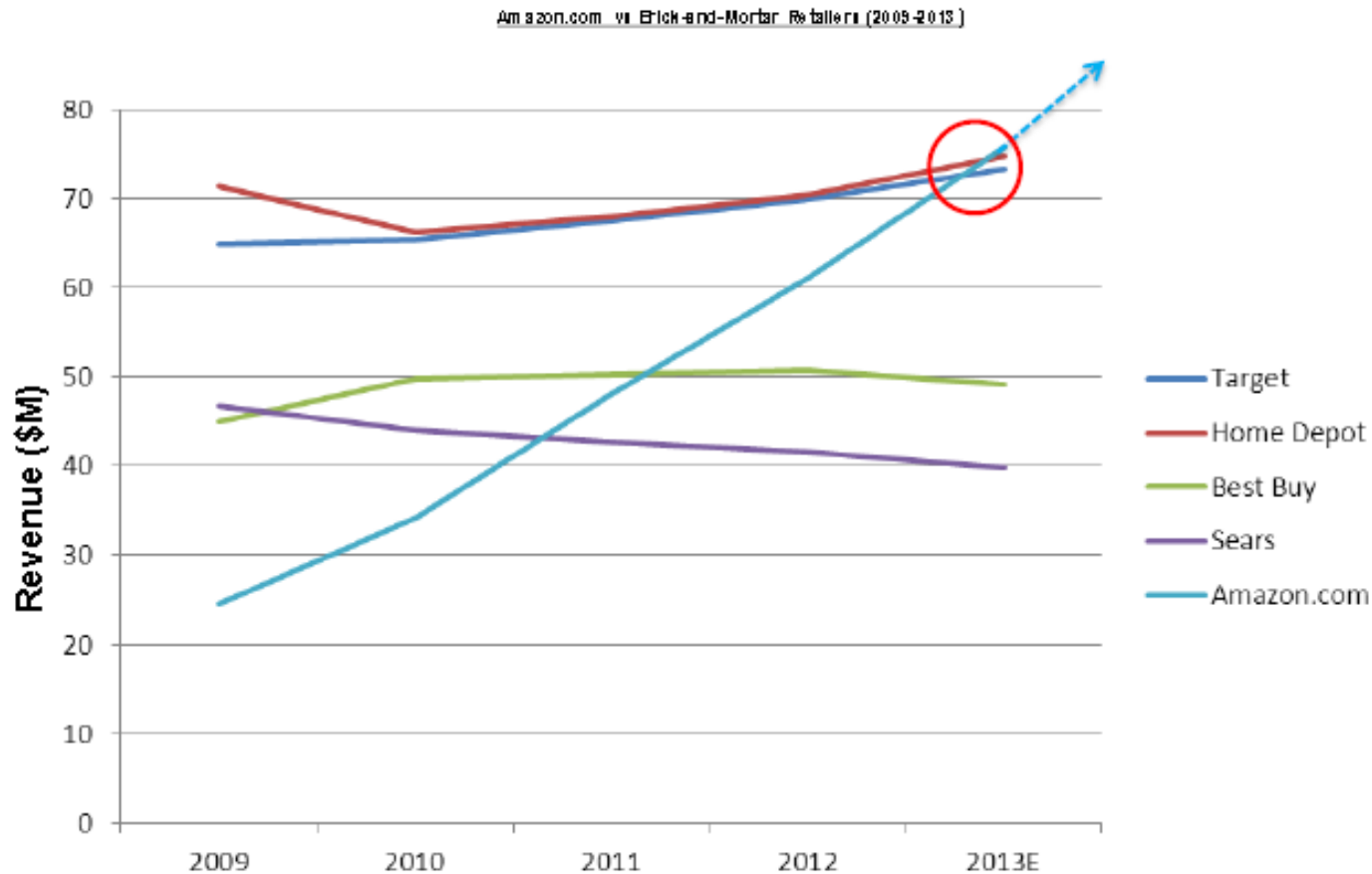
Shop by  
**Department**

Search

Unlimited Instant Videos  
Digital Music  
Appstore for Android  
Amazon Cloud Drive  
Kindle E-readers & Books  
Kindle Fire Tablets  
Amazon Fire TV  
Amazon Fire Phone

Books & Audible  
Movies, Music & Games  
Electronics & Computers  
Home, Garden & Tools  
Beauty, Health & Grocery  
Toys, Kids & Baby  
Clothing, Shoes & Jewelry  
Sports & Outdoors  
Automotive & Industrial

# Sus resultados!!!!



Amazon Captures Top 5 Position in Global Sales in 2013



**Alibaba.com**

**阿里巴巴**

View Viral



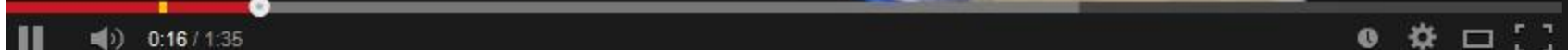
**10.** Fue creado en 1999: tenían 17 empleados y coincidió con el auge de la clase media china.



View Viral



9. Procesa el 80% de las ventas en línea en china: tienen 600 millones de usuarios en internet, superando a la realidad norteamericana.

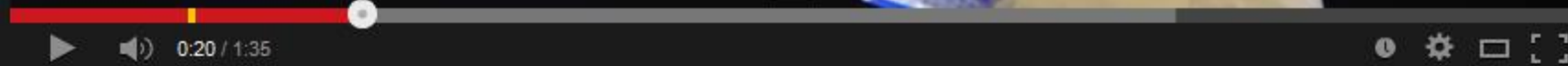




View Viral



8. En 2013 vendió más que eBay y Amazon juntos.



View Viral



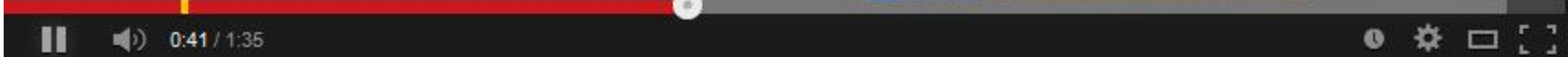
7. Su fundador es uno de los hombres más ricos de China: se llama Jack Ma, tiene 49 años y se estima que "posee unos US \$22.000 millones por su 7.3% de participaciones en Alibaba".

0:29 / 1:35

View Viral



6. Jack Ma dejó sus estudios de pedagogía para hacer negocios.



View Viral



5. Empezó de cero: sus empleados eran todos amigos y comenzó con los aportes monetarios de 80 amistades, que reunieron US\$ 60.000. Hoy tiene 22 mil empleados.

0:45 / 1:35

View Viral



4. Convenció al gobierno chino de que no es una amenaza: Alibaba "debería enamorarse del gobierno, pero no casarse con él", suele decir.

0:57 / 1:35

View Viral



3. Alibaba posee el 50% del club de fútbol más exitoso de China.



View Viral



2. Controla otros sitios web de ventas como Tmall y Taobao.

1:09 / 1:35

View Viral



1. Recaudo US\$ 25.000 millones en su debut en la bolsa, logrando superar a Facebook.

1:19 / 1:35

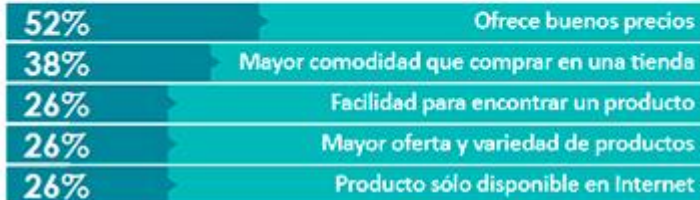


# Experiencia de compra

## El canal- catálogos web

### MOTIVACIONES DE COMPRA

#### Por primera vez en una página web



#### Repetir la compra en la misma página web



### Satisfacción en la experiencia de compra



### MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN



# Experiencia de compra

## El canal – consolas de video

«1 millón de dólares en ventas el día del lanzamiento del XBOX ONE»



My Pins

FEATURED



Star T  
New Rele



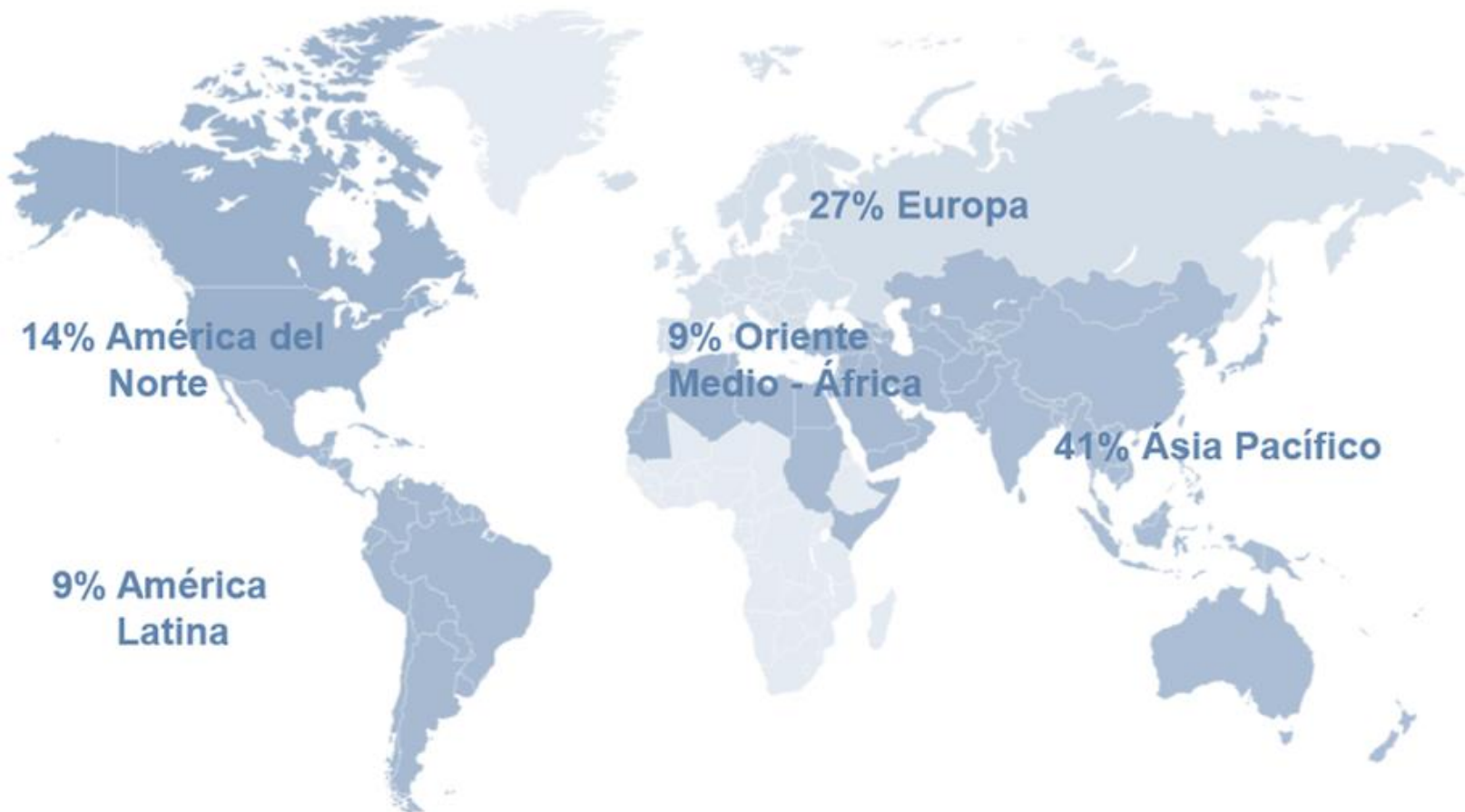
Gangster

**This week on PlayStation®Plus**

Game Title	Label	Discount	Original Price	Final Price
Need for Speed: Most Wanted (Criterion Game)	New Release	10% Off	-	-
Medal of Honor: Warfighter	Exclusive	Timed Trial	-	-
Wonder Boy: Monster Land	80% Off	80% Off	\$4.99	\$1.00
Pimp My Rabbit	ADD-ON	20% Off	\$4.99	\$3.99
Virtual Rabbit Missions	ADD-ON	20% Off	\$2.99	\$2.39

# Tendencias Mundiales

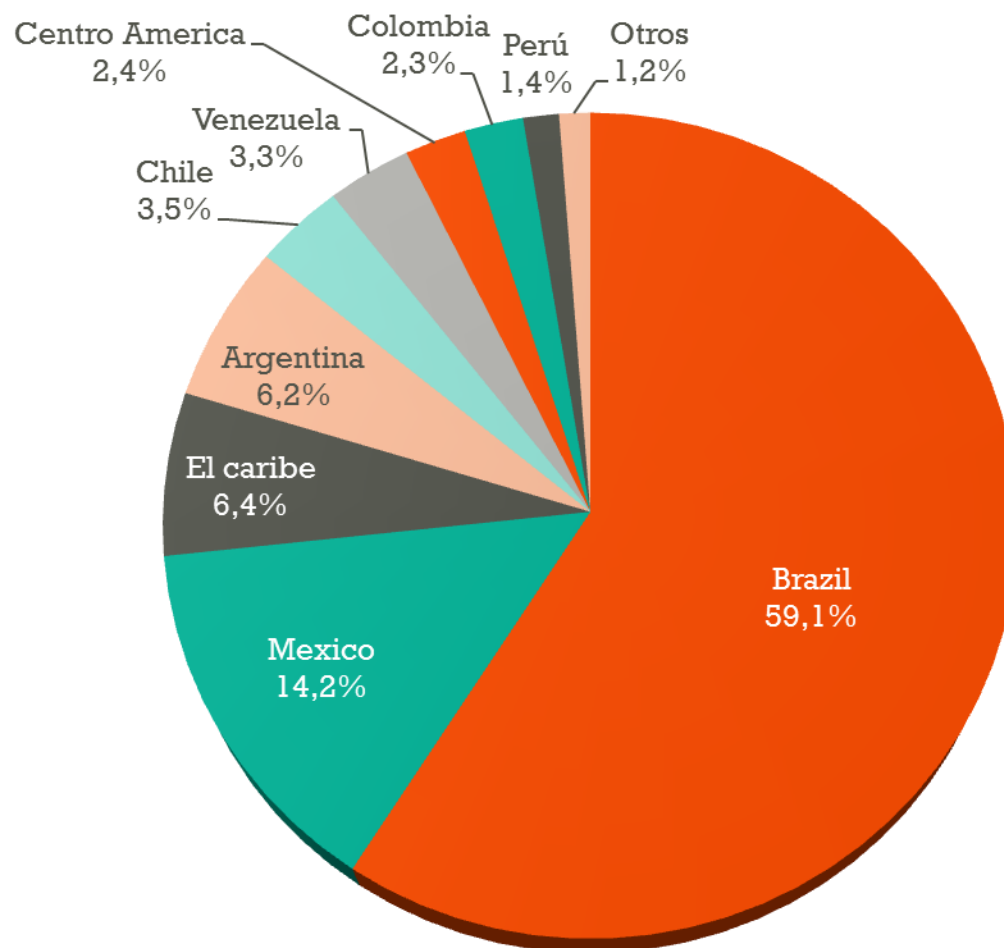
# Tendencias Mundiales **ONLINE**



Fuente: Futuro Digital Latinoamérica . El estado actual de la Industria Digital y las Tendencias que están modelando el futuro

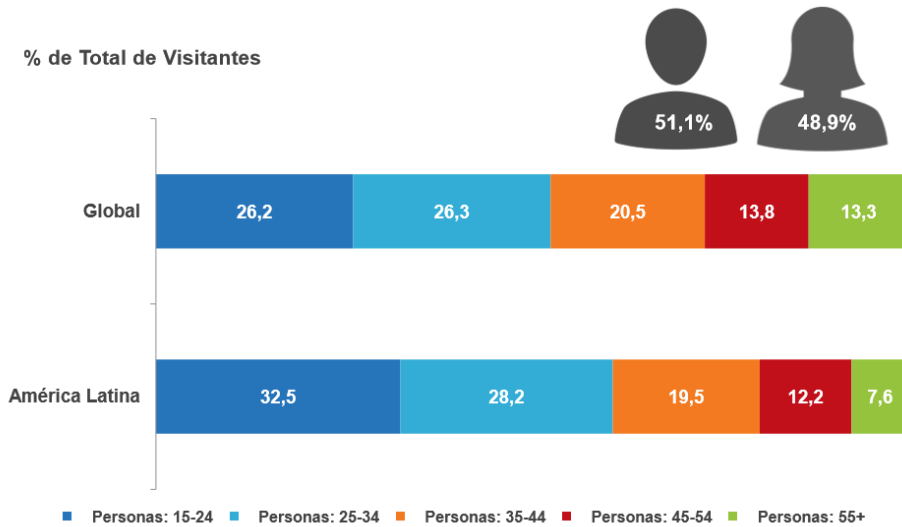
# Tendencias Mundiales ONLINE

## Participación en ventas online Latam



# Tendencias Mundiales

## Edad de visitantes Online en Latinoamérica

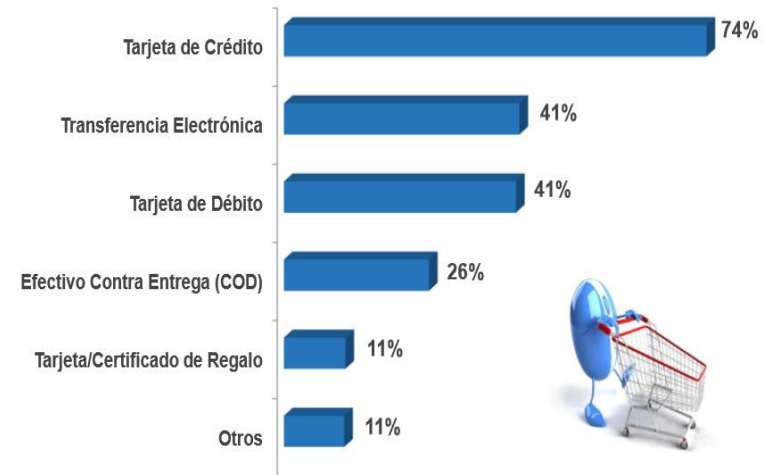


La población Latina es relativamente joven ya que el 60,7% de los visitantes esta entre los 15 y los 34 años.

Y en el dato global, esta participación de la audiencia joven es de 49,4%.

Futuro Digital Latinoamérica . El estado actual de la Industria Digital y las Tendencias que están modelando el futuro

## Métodos más utilizados de pago

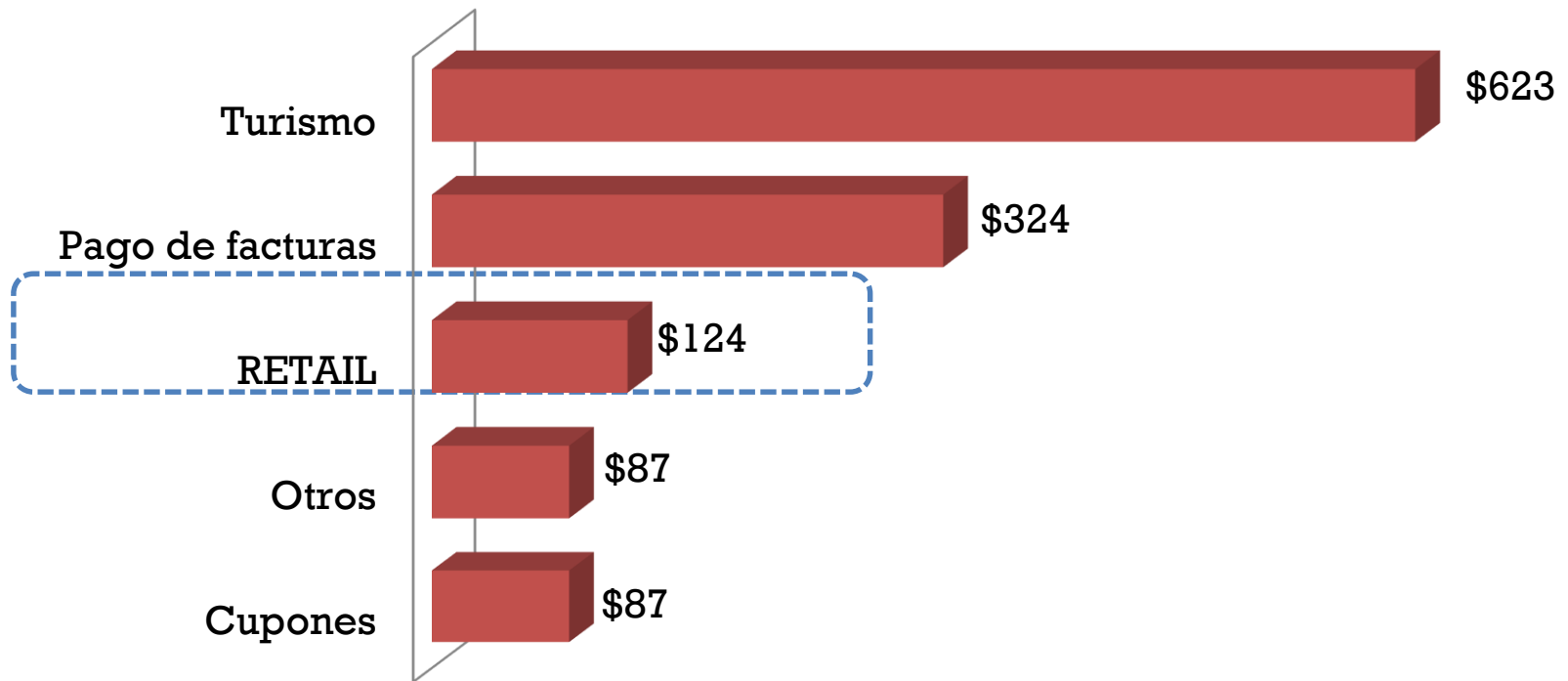


La tarjeta de crédito es el medio más usado seguido de Transferencias y Tarjeta débito.

“En Colombia se aprueban **2,3 tarjetas de crédito por minuto, cerca de 139 cada hora y unas 3.336 por día**, lo cual ha llevado a que en el último año hayan ingresado al mercado 1,22 millones de nuevos 'plásticos'.”

# ONLINE

## Mercado e-commerce Colombia 2012 (Millones USD)



# Reglamento (UE) N° 1169/2011 sobre la información alimentaria facilitada al consumidor



**17 de Diciembre de 2014**



# GTC Global Traceability Conformance



# Tendencias Mundiales

CATÁLOGO  
Movilidad

Big Data Nube  
FIDELIZACIÓN Plataforma  
Tienda Marca

INVESTIGACIÓN

OMNISCANAL

Web Móvil  
Inteligente PRACTICO  
EXPERIENCIAS ONLINE

Estímulos

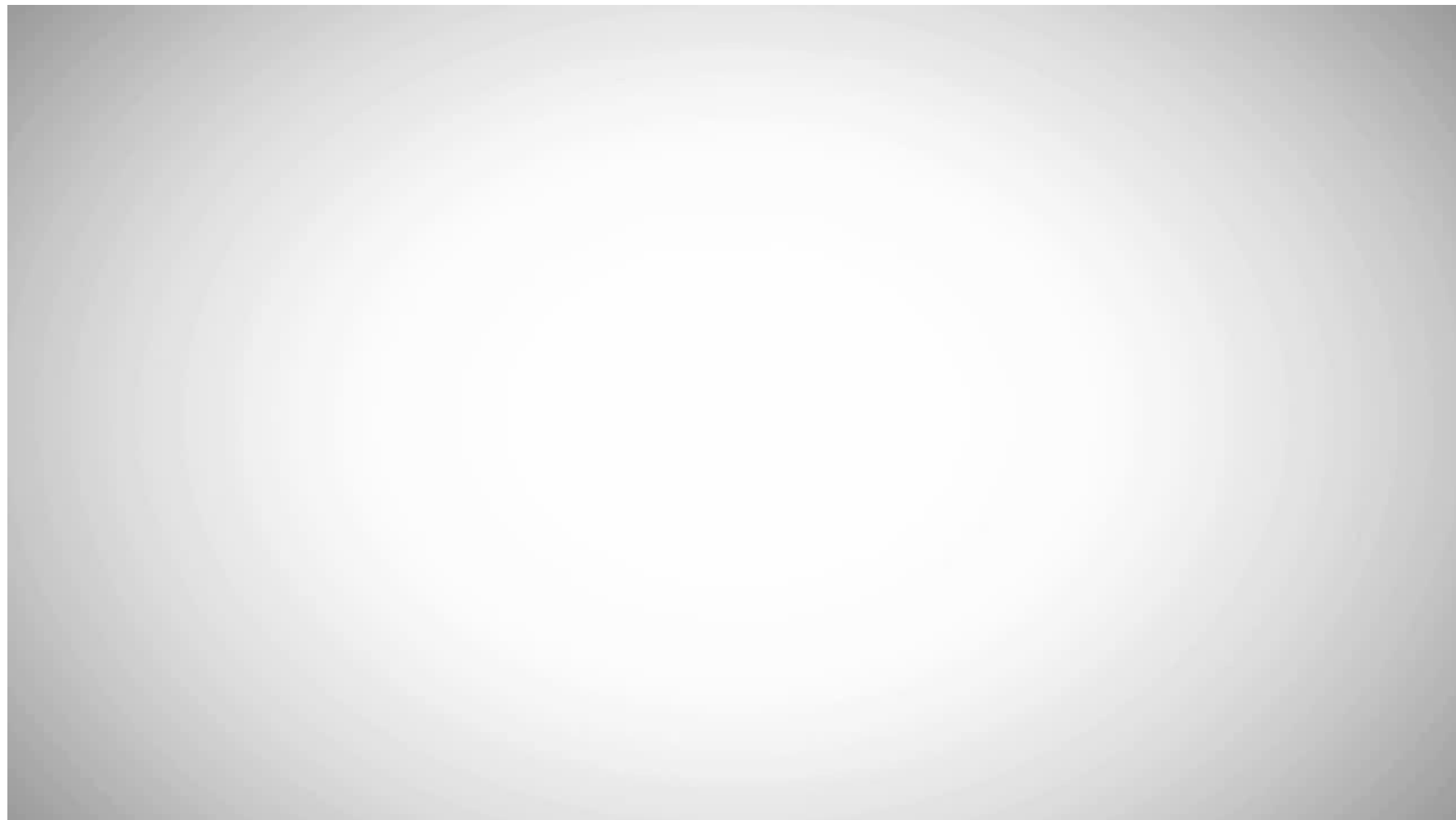
Consumidor

# OMNI - CANAL



# Omnicanal

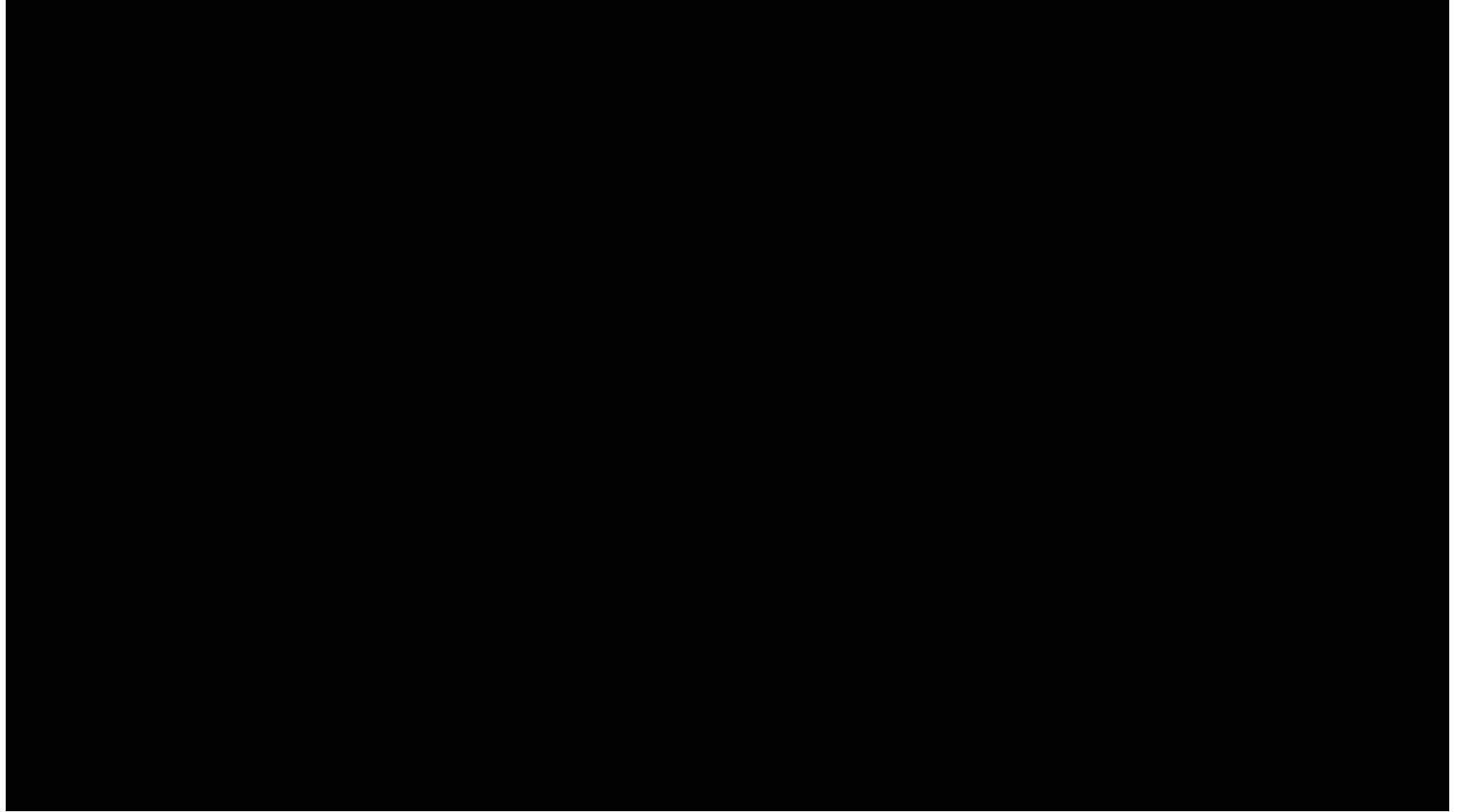
## La tecnología en el futuro retail






# Experiencia de compra

## El canal – La tienda








**Conseguir** suficiente financiación para beneficiarse de todas las oportunidades

**Establecer** una estrategia integral de precios, promociones y surtido




**Integrar** los procesos de cada canal para entender las interacciones con el cliente

# RETOS DEL OMNICANAL


**Alinear** la estrategia del negocio con la estrategia Omnicanal basada en la experiencia del cliente

**Actualización** continua y ordenada de las capacidades del sitio web

**Alineación** de la estructura organizacional y los incentivos



**Adecuación** de la infraestructura y cadena logística de las tiendas para cumplir las necesidades de entrega que los clientes online requieren





¿Qué papel juega la información?

# La información que tenemos para tomar de decisiones

¿Es de calidad?

¿Perdurable?

¿Consistente ?

¿Hablamos el mismo idioma con nuestros socios de negocios?

# Ella apoya....

- ✓ El desencadenamiento
- ✓ La planeación de procesos
- ✓ El control de desempeño
- ✓ La coordinación



# Frente a su participación tan importante...

- ✓ *Accesarla y actualizarla en línea traduce la posibilidad de actuar oportuna y adecuadamente*
- ✓ *En este ambiente, la calidad, se convierte en una obligación*



# Pues frente al negocio, su uso adecuado representa...

- La posibilidad de prestar mejores niveles de servicio
- Reduciendo el agotado
- Incrementando las ventas



**A pesar de la conciencia  
sobre lo anterior...**

**Hay Verdades con las que  
Convivimos Todos los  
Días...**

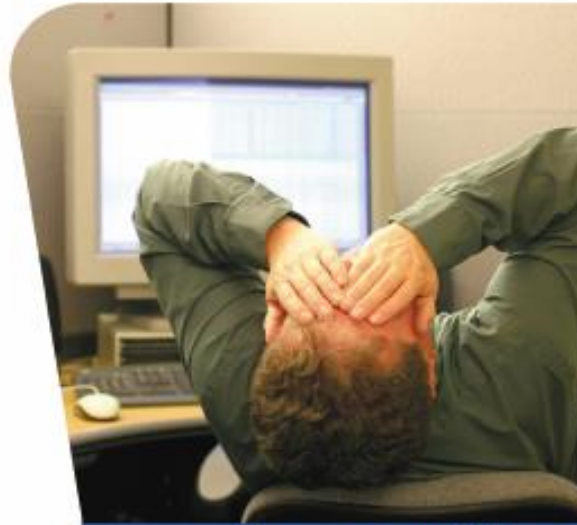


# Ha vivido una de estas situaciones?

“Qué es lo que dice en este pedido? La letra no se entiende?”



“Llegaron 50 unidades y pedimos 200. Llame al proveedor !!!”



# El punto de partida



IDENTIFICACIÓI



RCAMBIO

IDENTIFICACIÓN





# Identificación





EF 50 182

No. 11  
Date: 11/11/11  
No. 11

# La manera de evitar errores y contar con información sin mayor esfuerzo



IDENTIFICACIÓN



CAPTURA



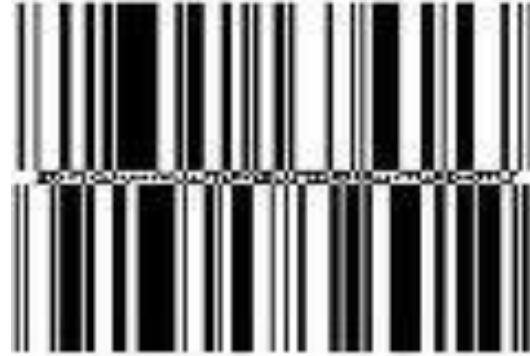
INTERCAMBIO



5 000174 654813 >

200 ml e

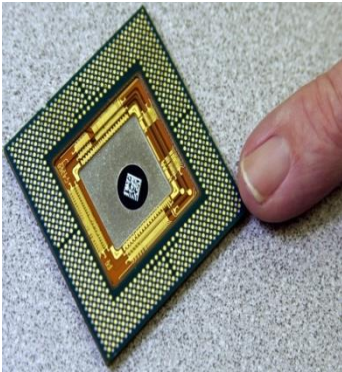
# Tipos y simbologías

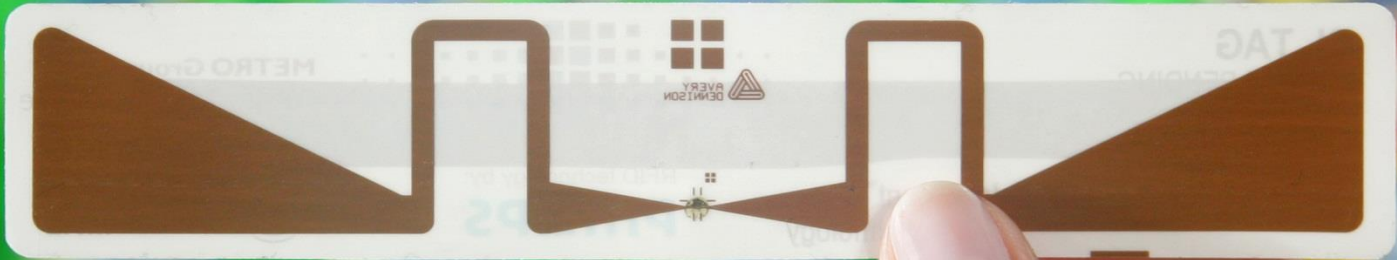


Data Bar



# Data Matrix





# La manera de evitar errores y contar con información sin mayor esfuerzo



IDENTIFICA



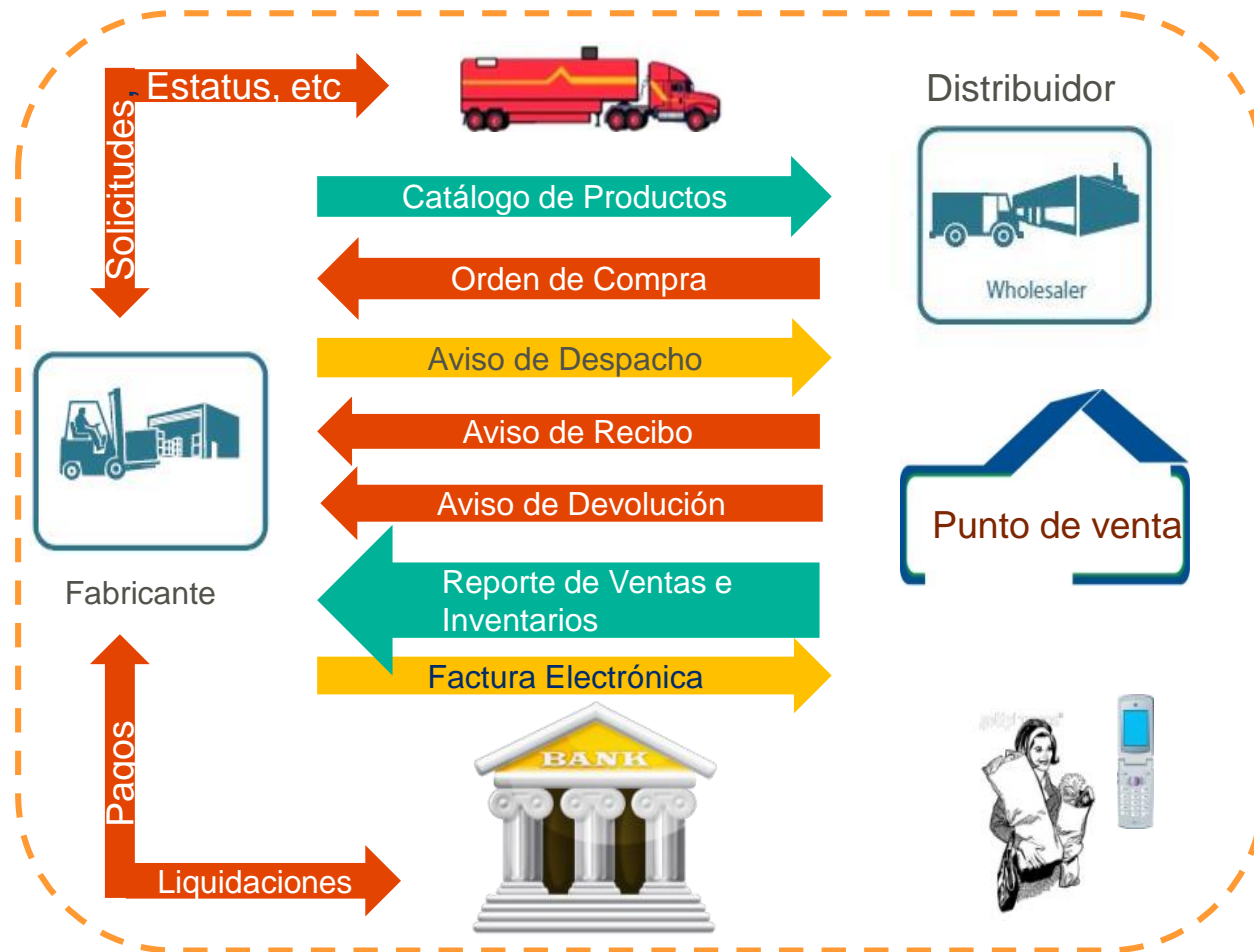
INTERCAMBIO

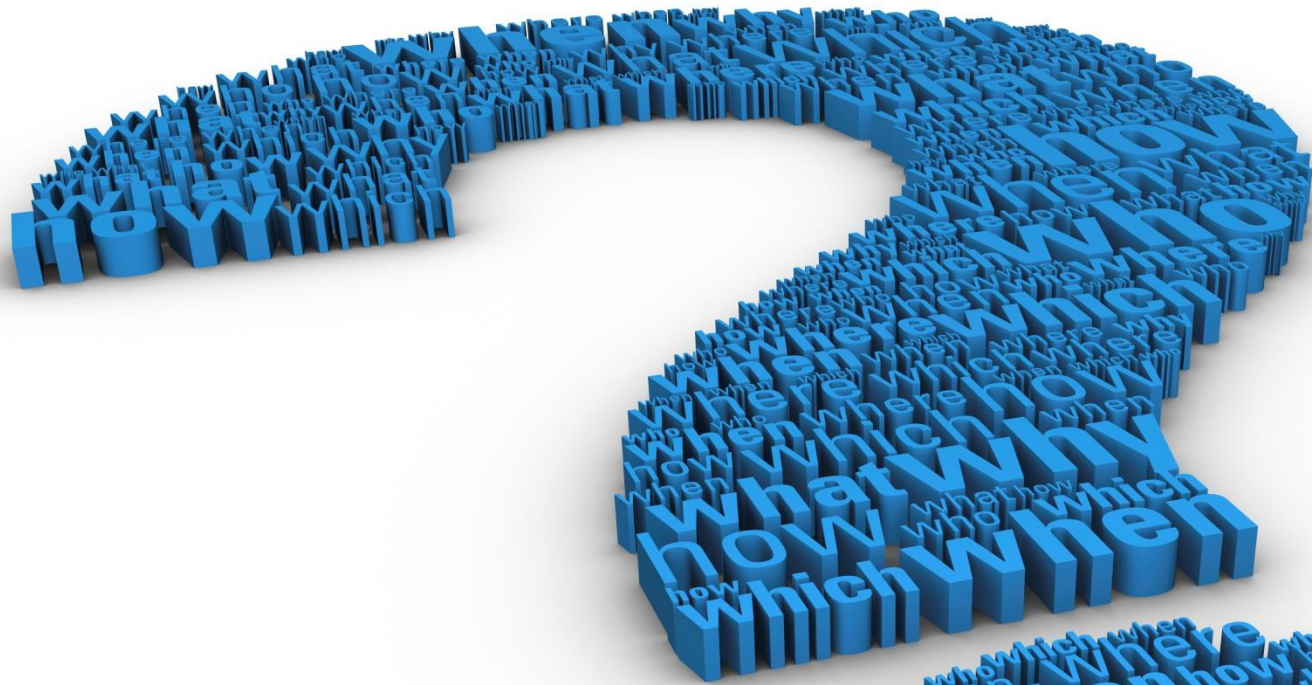


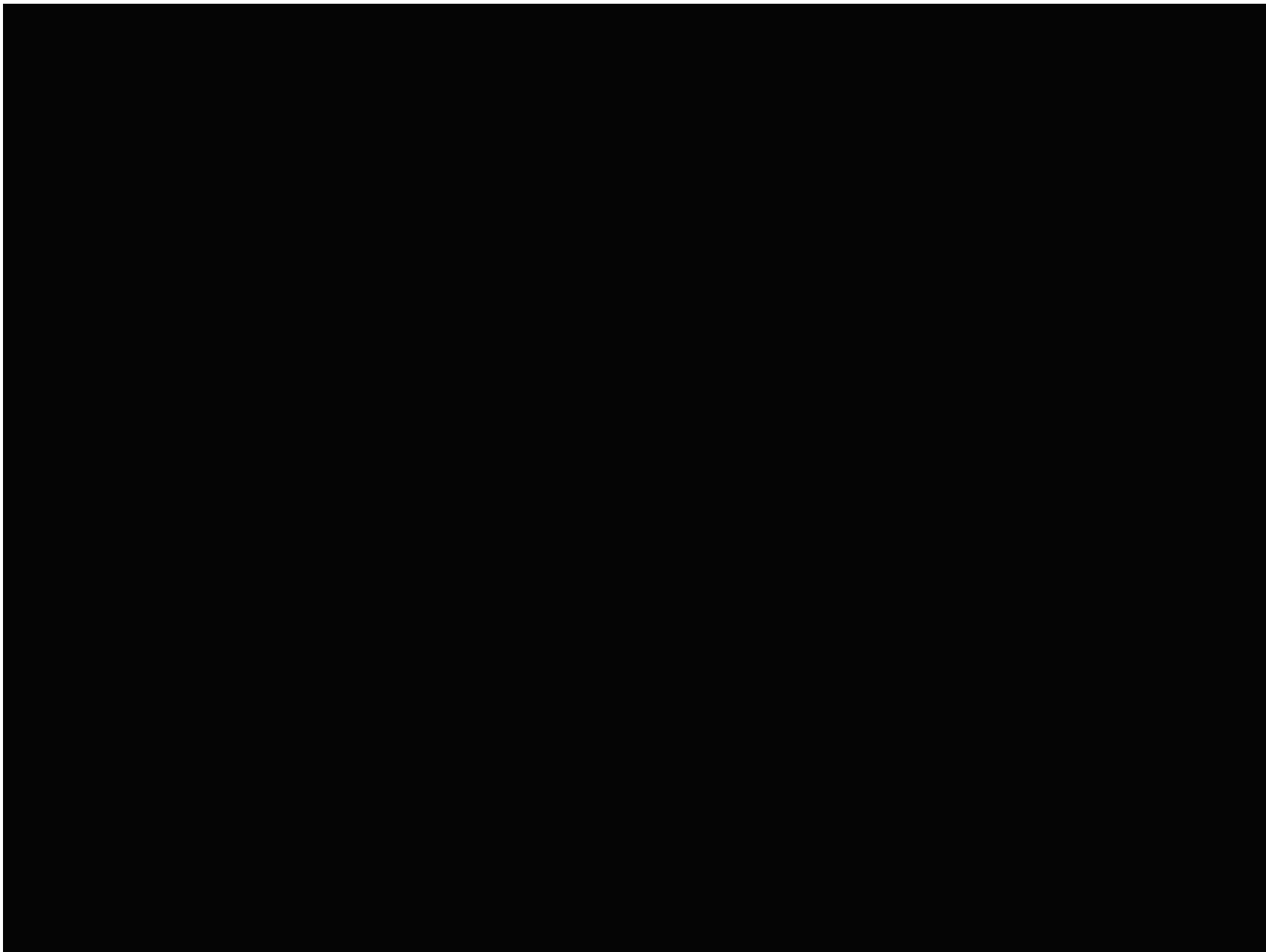
INTERCAMBIO



# Comercio Electrónico







# Gracias por su atención

Milton Sabogal

Cel: 3164312942

[msabogal@logyca.com](mailto:msabogal@logyca.com)

logyca



investigación · consultoría ·

