

# E-Commerce & Logística

Nur Malek Pascha

Mayo 2014, Hipódromo  
de San Isidro



1. Contexto actual

2. Principales factores para la elección del OL

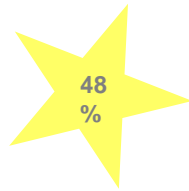
3. Caso **avenida!**.com

4. Desafíos futuros

# 1. Contexto actual

---

A. Crecimiento y demanda: Aún no se sabe con certeza que productos venden por Internet y cuales no.



B. Comunicación directa con clientes: SLAs expuestos y virales



C. Introducción al mundo de



## 2. Principales factores para la elección del OL

---

**TARIFAS**



Tarifas razonables que los clientes estén dispuestos a pagar. En especial en productos cuyo precio es menor a los 150 ARS.

**SISTEMAS**



Integración tecnológica que permita obtener información en tiempo real y favorezca la transparencia.

**RRHH**



Integración de los equipos de ambos lados para ser más eficientes y flexibles para operar. Flexibilidad.


**SLA**



% de entregas en X tiempo. Inmediatez de las respuestas. Procesamiento de Envíos. Procesamiento de los No Entregados.

### 3. Caso **avenida!**com

---

- Es el primer Shopping online de Argentina. Lanzamiento 09/12/2013.
- Distribución por PU y Delivery. 40% de las ventas son por Delivery. 60% PU en 2 sucursales.
- Partner Logístico para Delivery:  Capilaridad en todo el país.
- Integración en sistemas BO/Epac. Reporting mensual.
- Entregas: 80% de envíos entregados en un promedio de 48:00 hs. 40% CABA/Local y 60% Interior del país.
- No Entregas: 50% anómalos y 50% malo el domicilio.

## 4. Desafíos futuros

**INVERSA**



Canalización de envíos provenientes de logística inversa. Reubicación de los mismos. Nuevo canal de ventas?

**SISTEMAS**



Optimización e innovación para agilizar la información disponible. Mayor transparencia y reducción de costos.

**RRHH**

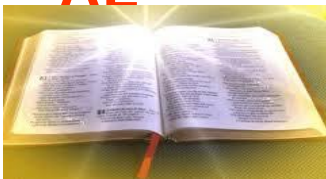


Mayor integración. En especial en los equipos de CS-Operativos.

**GLOB  
AL**



No existe desde Latam una solución a la Logística que esté regionalizada.



Hay que continuar evangelizando a los usuarios brindándoles un excelente servicio y transmitiendo buenas prácticas 😊

# iGracias!



@NuriMalek



Nur Malek Pascha