

# “Cómo ingresar de forma exitosa al ecommerce”

---

Seminario Internacional de Management Logístico

17 de Mayo de 2016

## QUIENES SOMOS

---



**DIEGO  
BRESLER**  
MANAGING DIRECTOR

**2DA EMPRESA DE ROCKET  
OPERACIONES, VENTAS, OPERACIONES  
CHEF  
TUBOS DE ACERO SIN COSTURA  
INGENIERO**



**TOBIAS NONI**  
SUPPLY CHAIN  
MANAGER

**DESARROLLO DE PROYECTOS EN OCA  
DEMASIADO JOVEN  
PROGRAMADOR FRUSTRADO  
INGENIERO  
FOTOGRAFO, MUSICO, FOTOGRAFO DE MUSICA**

# POR QUÉ LA LOGÍSTICA ES UN DOLOR DE CABEZA DEL E- COMMERCE?

---



---

## Proceso offline

- Único proceso que no ocurre online
- Único proceso que tenemos que tercerizar obligatoriamente



---

## A.D. (Antes de la era digital)

El know-how de la logística tiene mucha historia y si bien va evolucionando, es un rubro donde la experiencia muchas veces pesa más que la tarea!





# POR QUE EL E-COMMERCE ES UN DOLOR DE CABEZA DE LA LOGÍSTICA?

---



Entrega a consumidor final



Paquetería



Exigencia de sistemas



Bajo margen y alto volúmen





---

UNIENDO DOS MUNDOS



## EL PRIMER GUIÑO...

---

| Criterios para elegir un operador logístico                | %   |
|--|-----|
| <b>Tarifa</b> de servicio                                  | 68% |
| <b>Tiempo</b> de entrega. Cumplimiento                     | 67% |
| <b>Trayecto</b> y cobertura geográfica                     | 49% |
| <b>Trazabilidad</b> , posibilidad de seguimiento del envío | 40% |
| Dispone de lugares de retiro                               | 21% |
| Servicio de cobro contra entrega al cliente                | 10% |
| Ninguna  | 14% |



# TARIFA

---

*“En e-commerce la percepción del cliente frente al costo de envío es importante ya que en el offline dicho costo no se ve reflejado para el usuario”*

- Estacionamiento vs. Envío
- Volumen = Diferencial
- Alternativas de entrega y en costo
  - ✓ Express
  - ✓ Social Delivery
  - ✓ Puntos de retiro
  - ✓ “Sin seguimiento”
- Local Players



# TIEMPO

---

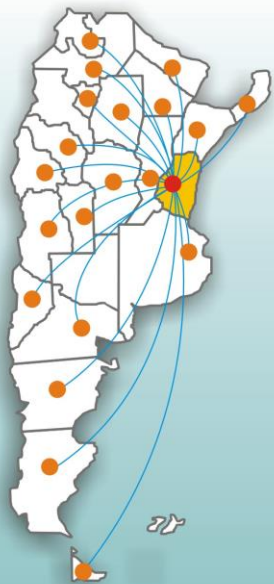
*“Acortar los plazos de entrega es una técnica para atraer la atención de los consumidores y poder diferenciarse de la competencia”*



- Usuarios exigentes, MUY exigentes.
- Visibilidad y previsibilidad de las entregas
- Fast Shipping y entrega programada
- Usuarios felices = alta probabilidad de re-compra

# TRAYECTO

*“La diversidad y el alcance de las entregas habla de un diferencial para el mundo del e-commerce. De Ushuaia a la Quiaca con retiro o entrega a domicilio siempre será necesario.”*



- Interior estratégico
- Flexibilidad
  - ✓ Pick Up
  - ✓ Cobro contra entrega
- Pocos proveedores con mucho alcance



# TRAZABILIDAD

---

*“Los clientes demandan la necesidad de confiar en los e-Commerce y sentirse seguros en todas las fases de compra, y la logística es uno de los pasos fundamentales para lograrlo”*

- Sistemas y procesos
- Sobre-información sin miedo
- Canales de comunicación con usuarios
  - ✓ Teléfono
  - ✓ Mail
  - ✓ SMS
- Integraciones entre Operador Logístico y Cliente



# RESUMEN

---



FLEXIBILIDAD



EXIGENCIA



SISTEMAS



## QUE SE VIENE?

---



# GRACIAS

---

