



E-Commerce: Internacionalización de la marca española

Angel Guinea
Especialista Soluciones Smarter Commerce
#START013, 6 Noviembre 2012



Situación del mercado nacional:

- Consumo en franca recesión
- Incertidumbre en la recuperación
- Amenaza de intervención



Internacionalización: decisión estratégica empresarial

- Estrategia a largo plazo
- Elaboración del Plan de negocio
- Planificación de acciones



3



Nº	ETAPA	Inicio	Fin	Meses												Responsable	
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
1	Investigación y desarrollo																Rosa Zaldívar
2	Plan de negocio y distribución de la inversión																Rosa Zaldívar
3	Selección de proveedores																Rosa Zaldívar
4	Proyecto de construcción																Rosa Zaldívar
5	Financiación																Francisco
6	Subcontratación y gestión de obra																Francisco
7	Instalación y puesta en marcha																Rosa Zaldívar
8	Pruebas de funcionamiento																Rosa Zaldívar
9	Revisión y optimización de procesos																Rosa Zaldívar
10	Producción y comercialización																Rosa Zaldívar
11	Marketing																Rosa Zaldívar
12	Redes sociales																Rosa Zaldívar
13	Atención al cliente																Rosa Zaldívar
14	Revisión y optimización de procesos																Rosa Zaldívar
15	Planificación de la inversión y gestión de recursos																Rosa Zaldívar
16	Asesoría legal																Rosa Zaldívar
17	Control de calidad y cumplimiento de requisitos																Enrique



Retos en los nuevos mercados:

- Creación/reconocimiento de marca
- Adaptación de la oferta
- Canales comerciales
- Modelo logístico



¿Nos puede ayudar el e-Commerce?

- Acceso universal
- Gestión de la marca globalizada
- Facilidad de particularización OnLine
- Atención centralizada
- Inversión razonable



Cuál es mi situación en e-Commerce?



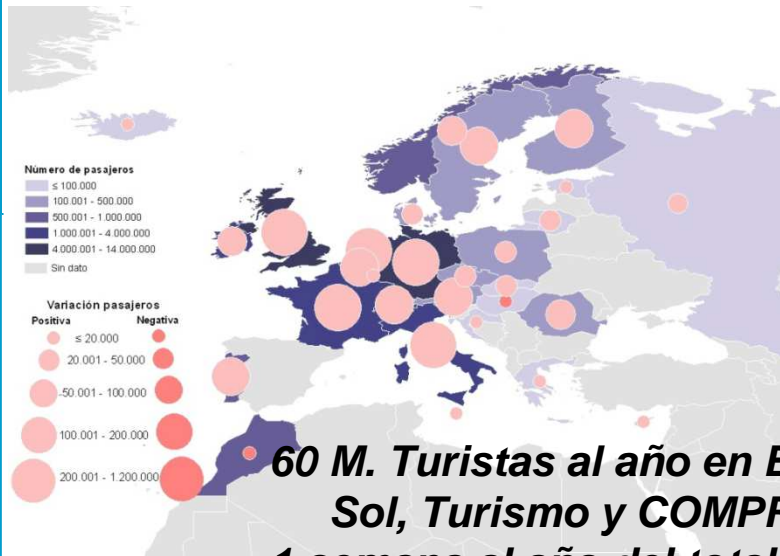
Técnicas para mejorar en e-Commerce:

- Atracción de Clientes a la Tienda
- Conversión de visitas en compra
- Precio Medio de Compra



Atracción de Clientes a la Tienda:

- Quién es mi cliente objetivo?
- Dónde está?
- Me conoce?
- Ha sido ya cliente?

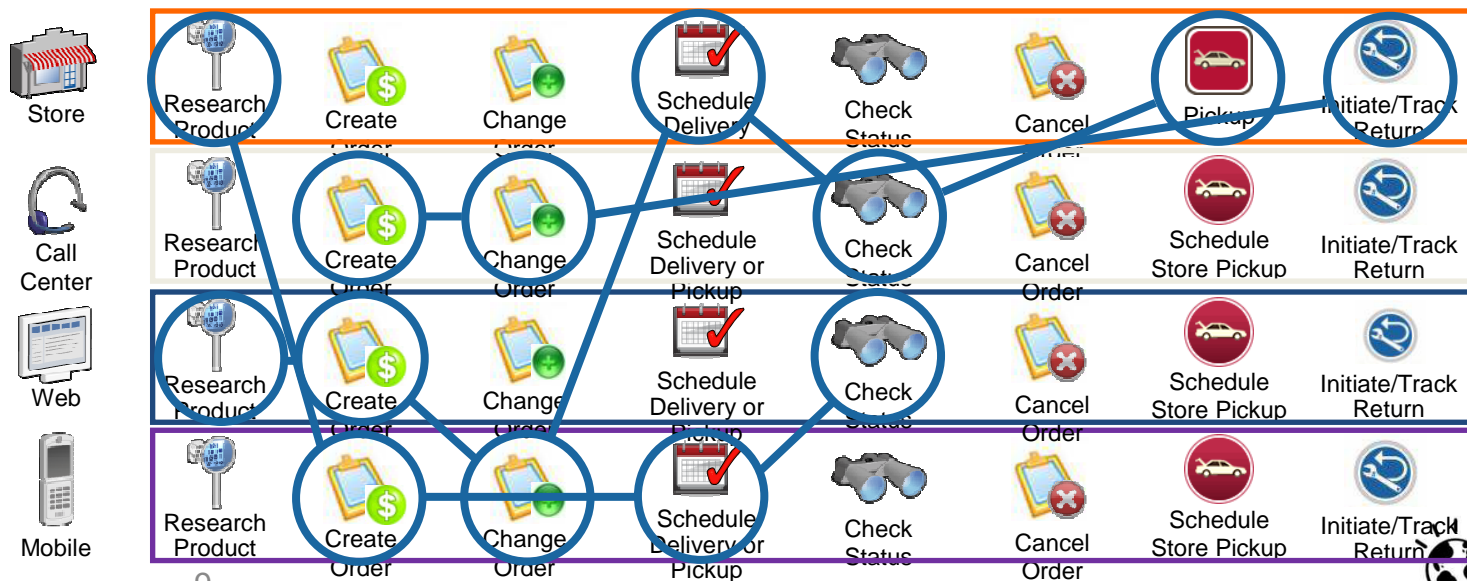


60 M. Turistas al año en España
Sol, Turismo y COMPRAS
1 semana al año del total de 52



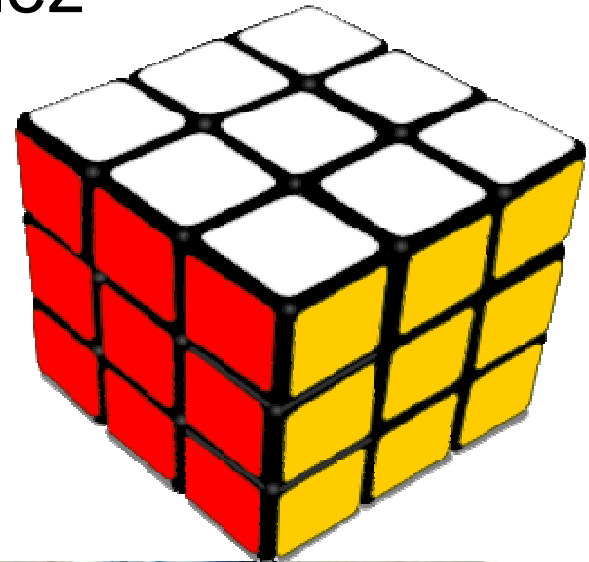
Técnicas de Atracción de Tráfico:

- Primeras posiciones en Buscadores
- Publicidad OnLine
- Social Media
- Interacción entre diferentes canales



Conversión de visitas en compra:

- Oculta la complejidad: Sencillez
- Entrada en la tienda
- Trámite sencillo
- Facilidad de búsqueda



Técnicas de Conversión:

- Valor en el primer acceso
- Diseño orientado al usuario
- Llamadas a la acción
- Adaptación al dispositivo



Precio Medio de Compra:

- Incremento de cantidad
- Articulos complementarios
- Promociones de precios/coste de envio
- Bonos de compra



Técnicas Incremento Precio Medio de Compra:

- Conocimiento del Cliente: segmentación
- Evaluación de la efectividad y resultados
- Test de comportamiento
- Fidelización
- Mejora de la “experiencia de compra”





Experiencia de compra: Elementos fundamentales

Conóceme

Promociones Personalizadas
Conoce mis preferencias:
artículos, pagos, envíos, facturas, etc.
Personaliza ofertas a mi localización

Escúchame

Interacción por los diferentes canales
Aprecia mis valoraciones en productos y servicios.
Reconoce que el cliente maneja el dialogo

Sírveme

Productos demandados en stock
Programa de fidelización con valor
Empleados cualificados y servicio
Reserva anticipada de productos sin stock



Habilítame

Permiteme usar la tecnología para:

- Descubir promociones al navegar
- Comparar precios
- Obtener amplia información
- Demanda: servicio, ayuda, opciones, etc

Conclusiones:

- La internacionalización requiere:
 - Decisión estratégica empresarial
 - Adaptación a los retos: nuevos mercados



- El e-Commerce “SI” es un facilitador:
 - Conocimientos específicos localizados
 - Necesidad de tácticas comerciales

Plataforma multicanal y multinegocio:

- Capacidad de crecimiento
- Marketing individualizado
- Modelo reutilizable y compartido
- Implantación de “mejores prácticas”
- Explotación de información: conocimiento



Source: Forrester Research



+80 paises



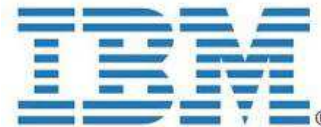
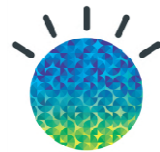
3 paises



4 paises



10



Cómo rediseño mi estrategia e-Commerce?





!GRACIAS !

Para Contactarnos:

Angel Guinea

Smarter Commerce Sales

angel.guinea@es.ibm.com

Móvil: 609.127.028

