

OFICINA
Acelera
pyme

Plataforma e-commerce Herramientas y estrategia para comercio electrónico



VICEPRESIDENCIA
SEGUNDA DEL GOBIERNO
MINISTERIO
DE ASUNTOS ECONÓMICOS
Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

SECRETARÍA DE ESTADO
DE DIGITALIZACIÓN
E INTELIGENCIA ARTIFICIAL

red.es



UNIÓN EUROPEA

Fondo Europeo de Desarrollo Regional
“Una manera de hacer Europa”

- 1. Introducción al Comercio Electrónico POST-COVID**
- 2. Evolución de las Cifras CE**
- 3. Claves de un buen e-commerce**
- 4. Últimas tendencias**
 - 4.1 Medios de Pago**
 - 4.2 Contenido / Video / Etc.**
 - 4.3 Envío urgente / ECO**
- 5. Plataformas para venta online**
- 6. Las mejores estrategias de CE**
- 7. E-Commerce y Transformación Digital**



Introducción al Comercio Electrónico Post-COVID

Estimaciones iniciales

Crecimiento de la proporción de Ventas online

A partir del confinamiento en 2020 cambian las proporciones y las ventas presenciales suponen una parte menor frente al incremento del Comercio Electrónico.

Figure 1.a. Share of e-commerce in total retail sales, United Kingdom and United States (2018-2020)

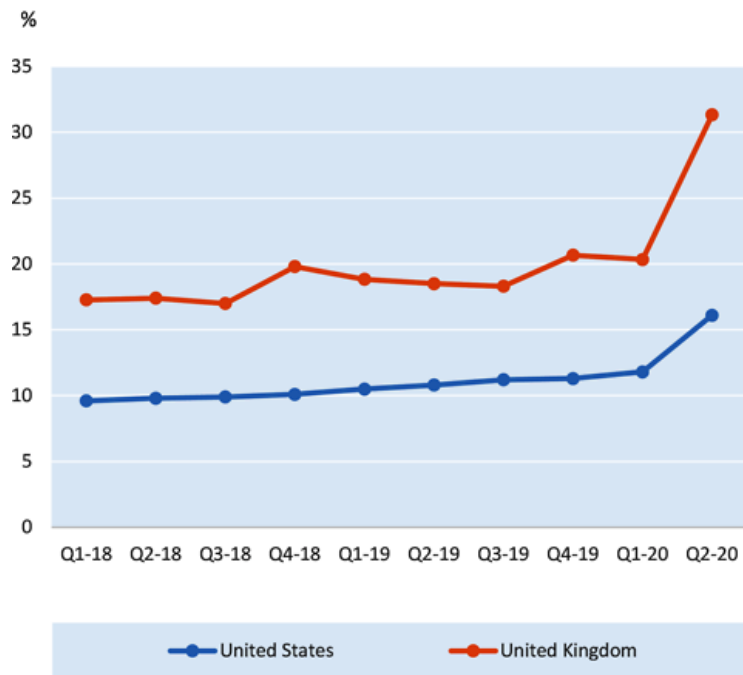


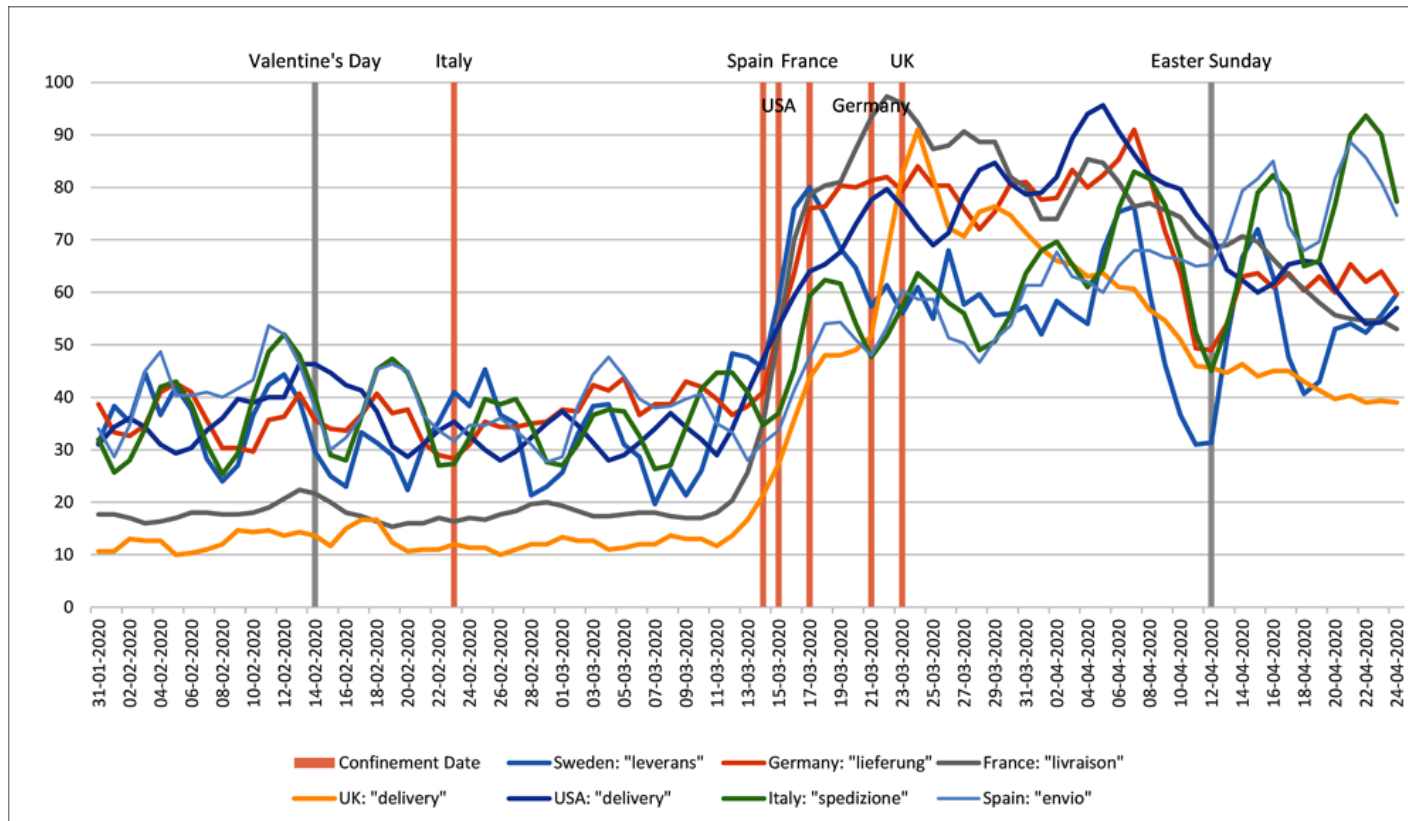
Figure 1.b. Retail turnover, year-on-year change, EU-27 (July 2019-20)



Crecimiento del "delivery"

Búsquedas de usuarios para productos con entrega a domicilio

Inicialmente guantes, mascarillas, etc. a continuación productos como alimentación, comidas preparadas, productos para el hogar, etc.



Cambio de los usuarios online por COVID-19

Importante incremento de nuevos “compradores”

A nivel global aparecen nuevos usuarios que antes no habían comprado por Internet y ahora deciden realizar sus primeras compras mediante tarjeta de crédito, débito u otros medios de pago.

Aparición de “vendedores” que ofrecen nuevos productos y servicios

El confinamiento provoca la aparición de nuevos productos y servicios ofrecidos algunos por empresas con establecimientos físicos, así como el surgimiento de nuevas empresas “ad hoc” para venta online.

Cambios globales en el comercio electrónico

Tanto los grandes portales y marketplaces como los gobiernos se plantean la necesidad de cambios de modelo de negocio, impuestos, regulaciones, etc. ante una serie de cambios difíciles de controlar.

Incertidumbre en el futuro

Aunque en general se aprecia el surgimiento de nuevas figuras en el mercado electrónico, es difícil predecir cuales se mantendrán en el futuro y cómo evolucionarán a medida que disminuya la incidencia de la pandemia.

Evolución de las cifras de Comercio Electrónico

Comercio Electrónico España 2020



The image shows a screenshot of a news article from 'ecommerce news'. The article title is '51.600 MM€ es la cifra con la que cierra el 2020 el comercio electrónico en España'. The author is 'GEORGINA ORTIZ', and it was published '2 días ago' with '1007 views'. The article text states that the e-commerce turnover in Spain increased by 9.3% in the fourth quarter of 2020, reaching 14,613 million euros, and that the total for the year exceeded 51,600 million euros, a 5.8% increase over the previous year.

ecommerce news ECOMMERCE ▾ MARKETING & SOCIAL ▾ INTERNACIONAL ▾ LOGÍSTICA ▾

51.600 MM€ es la cifra con la que cierra el 2020 el comercio electrónico en España

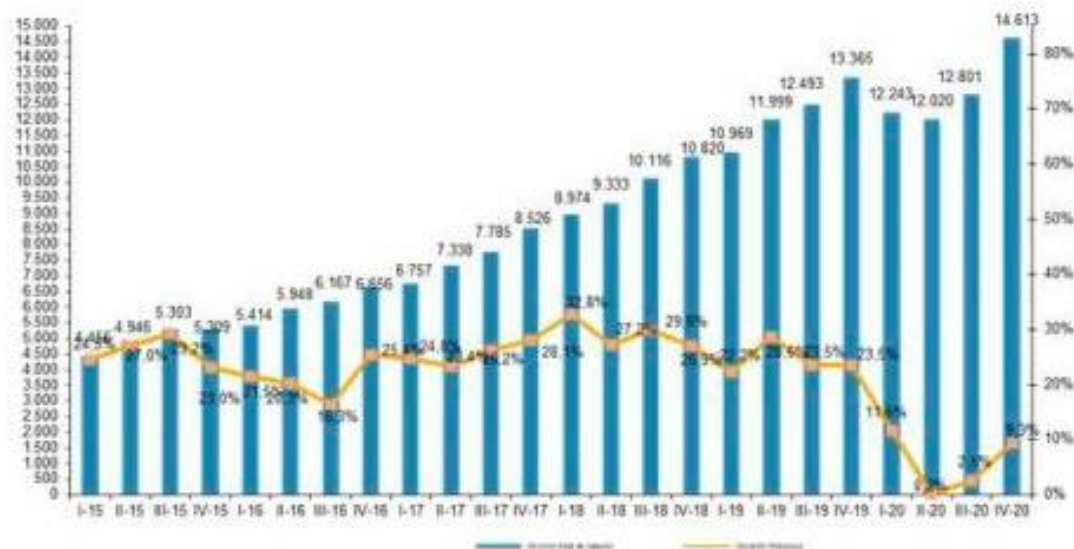
By  **GEORGINA ORTIZ** 2 días ago 1007 views

f Share Tweet Pin in       0

La facturación del comercio electrónico en España aumentó en el cuarto trimestre de 2020 un 9,3% interanual hasta alcanzar los **14.613 millones de euros**, según los últimos datos de comercio electrónico disponibles en [CNMCData](#). En el conjunto del año, superó los **51.600 millones de euros, un 5,8% más que el año anterior**.

Evolución Trimestral CE 2020

EVOLUCIÓN TRIMESTRAL DEL VOLUMEN DE NEGOCIO DEL COMERCIO ELECTRÓNICO Y VARIACIÓN INTERANUAL (millones de euros y porcentaje)



Fuente: CNMC

Sectores con mayor volumen



Evolución Usuarios TIC en MURCIA

Usuarios de las TIC, Tecnologías de la Información y la Comunicación por Comunidades y Ciudades autónomas, 2013-2020

Comunidades y Ciudades autónomas	Personas que han utilizado Internet en los últimos tres meses				Usuarios diarios de Internet				Personas que han comprado por Internet en los últimos tres meses		
	2013	2016	2018	2020	2013	2016	2018	2020	2016	2018	2020
Andalucía	67,00	78,80	84,80	92,40	60,40	74,30	80,30	84,00	28,80	38,00	50,30
Aragón	75,30	83,90	89,20	94,20	70,30	80,00	83,90	84,50	38,80	48,60	53,40
Asturias	70,30	76,70	85,70	91,10	66,60	72,00	82,60	80,40	34,30	40,90	52,10
Baleares	76,40	81,70	89,80	94,30	70,30	76,70	87,00	85,70	42,00	49,00	52,80
Canarias	66,50	78,70	84,60	91,60	60,60	75,00	82,50	82,30	24,00	27,00	37,50
Cantabria	75,30	80,10	82,30	91,70	69,60	76,60	80,00	79,00	34,40	44,90	51,70
Castilla y León	73,30	77,00	82,50	90,70	64,70	71,50	77,10	81,50	30,30	41,80	50,20
Castilla la Mancha	67,40	78,00	80,50	92,70	59,70	73,20	76,20	78,90	31,90	37,70	52,90
Cataluña	75,50	82,80	88,00	95,70	69,50	78,90	85,10	85,50	41,40	49,30	60,20
C. Valenciana	69,40	78,40	86,30	93,10	63,70	73,90	83,50	81,50	34,20	44,70	53,00
Extremadura	83,60	75,70	82,50	91,60	58,70	72,50	78,20	77,60	29,30	38,00	51,90
Galicia	66,40	74,60	80,40	87,40	60,00	70,70	76,30	75,20	30,40	40,40	47,20
Madrid	80,70	86,90	91,00	96,00	75,10	83,20	87,60	87,60	42,20	52,10	62,90
Región de Murcia	67,10	79,10	85,70	90,60	61,10	75,10	83,60	83,20	26,40	35,90	48,80
Navarra	73,50	81,90	88,10	95,40	66,10	78,80	82,40	82,60	43,00	52,20	59,00
Pais Vasco	79,10	84,80	86,30	93,40	72,30	81,60	83,00	79,40	43,20	45,10	55,40
La Rioja	71,40	80,10	82,80	92,70	63,40	76,40	78,00	80,90	30,10	42,30	50,00
Ceuta	76,10	74,70	85,90	95,30	74,80	74,70	80,00	84,60	27,30	30,50	55,10
Melilla	53,40	79,40	88,80	96,70	53,40	78,30	86,20	85,30	24,10	36,10	47,70
Media nacional	72,00	80,60	86,10	93,20	65,80	76,50	82,50	83,10	34,90	43,50	53,80

Fuente: INE. Encuesta sobre equipamiento y uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en los Hogares, recogidos en el libro *LA REGION DE MURCIA una realidad inconclusa*.

Algunos sectores crecientes relacionados con FREMM

Componentes y Equipos Electrónicos

Electrodomésticos

Energía Eléctrica, Gas, Vapor y Aire Acondicionado

Equipos de Telecomunicaciones

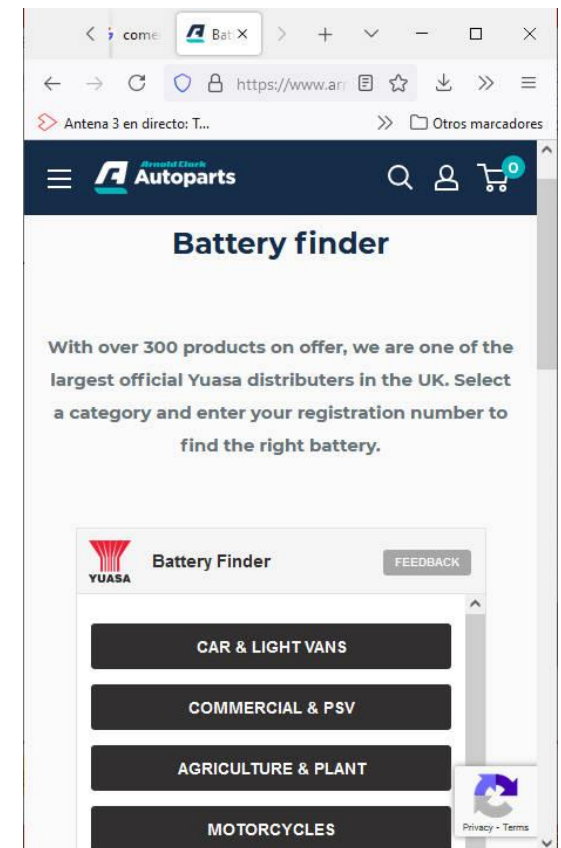
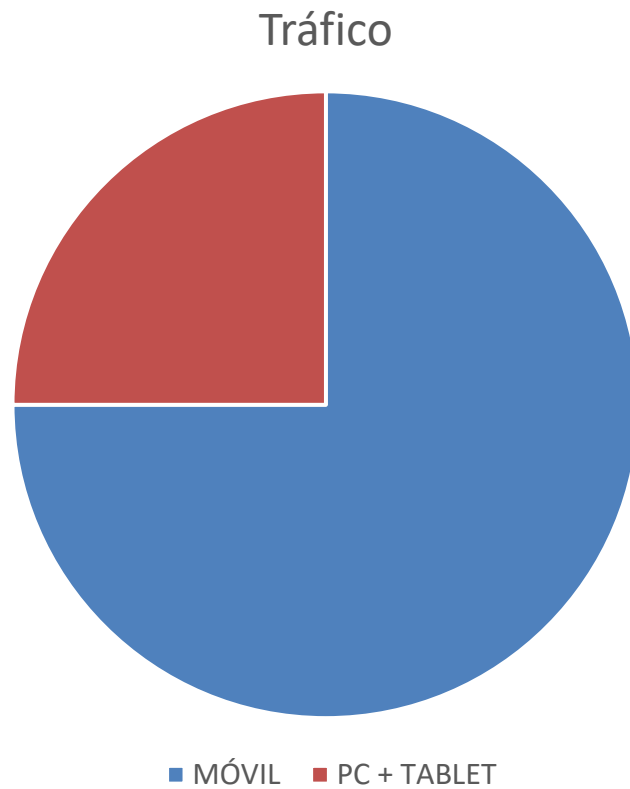
Venta de Repuestos y accesorios de vehículos

Instalaciones

Claves para un buen e-commerce

1. Perfecta adaptación a los dispositivos

Alrededor del 75% del tráfico en e-commerce es móvil



2. Estudiar las palabras clave (Keywords)

Google Ads | Plan de palabras clave

Prueba la nueva aplicación móvil de Google Ads | Add a backup payment method

busca | INFORMES | HERRAMIENTAS | CONFIGURACIÓN | AYUDA | NOTIFICACIONES | 130-178-4371 Marketing Openred marketingopenred@gmail.com

busca **bateria** | España | Español | Google | jun. 2020 – may. 2021

Amplía tu búsqueda: + acumulador + instrumento musical + baterías de coche + baterías de portátiles + induc + guitarra

mayo de 2021
3 % menos
Total: 188.590
Móvil: 125.000

200 mil
0
jun. 2020 | ago. | oct. | dic. | feb. 2021 | abr.

Excluir ideas de contenido para adult... AÑADIR FILTRO 369 ideas para palabras clave disponib... VISTA DE PALABRA CLAVE

<input type="checkbox"/> Palabra clave	Promedio de búsquedas mensuales	Competitividad	Cuota de impresiones de anuncio	Puja por la parte superior de la página (intervalo bajo)	Puja por la parte superior de la página (intervalo alto)	Estado de la cuenta
Palabras clave proporcionadas						
<input type="checkbox"/> batería	27.100	Alta	–	0,15 €	0,43 €	
Ideas para palabras clave						
<input type="checkbox"/> batería coche	22.200	Alta	–	0,15 €	0,59 €	
<input type="checkbox"/> baterías de coche	8.100	Alta	–	0,17 €	0,70 €	
<input type="checkbox"/> batería agm	5.400	Alta	–	0,05 €	0,26 €	
<input type="checkbox"/> batería solar	5.400	Alta	–	0,26 €	0,76 €	
<input type="checkbox"/> baterías solares	5.400	Alta	–	0,26 €	0,76 €	
<input type="checkbox"/> agm batería	5.400	Alta	–	0,05 €	0,26 €	

Afinar palabras clave BETA | MOSTRAR TODO

- Con marca o sin ella: Non-Brands, peugeot, ford, toyota, bmw
- Tipo De Vehículo: coche, moto
- Producto: baterías para autos, baterías para motos
- Batería: baterías de gel, baterías agm, 100ah, 60ah
- Otros: litio, solar

ENVIAR COMENTARIOS

2. Estudiar las palabras clave (Keywords) - II

Crear una estructura lógica, amigable, cercana al cliente

Mejorar y preparar el posicionamiento

Agilizar la navegación por la página

Asesorar adecuadamente a los compradores

Analizar cuales son las secciones más visitadas

Optimizar el sitio web de manera continua

3. Contar con un equipo técnico adecuado

Personal propio o empresas especializadas

La complejidad de la gestión de un e-commerce implica disponer de apoyo técnico para la puesta en marcha y mantenimiento de la plataforma.

Desde la definición a la implantación pasando por la estrategia

La estrategia elegida facilitará la definición de los requisitos técnicos así como su implantación.

Buscar la agilidad y sencillez

Es mucho más importante la velocidad de puesta en marcha y la facilidad de uso por el usuario evitando complicaciones innecesarias.

4. Fijar un presupuesto acorde con los objetivos

La puesta en marcha de la plataforma es sólo una parte del proyecto

Los proyectos de e-commerce constan de tres partes: **implementación, promoción y mantenimiento.**

Los resultados no suelen ser inmediatos

Es preciso trabajar duro (tanto los técnicos como el personal de la empresa) para alcanzar los objetivos establecidos.

Retroalimentación continua

En función de los resultados es preciso redimensionar de forma ágil tanto los presupuestos como los objetivos.

5. Observar de forma permanente a la competencia

Muchas estrategias ya están probadas

Analizar a fondo los principales competidores antes de lanzamiento.

Monitorizar las prácticas habituales de competidores

Es preciso un seguimiento continuo de precios, ofertas, promociones, fidelización, etc.

Adaptación permanente en función de competidores y clientes

Tanto los productos, marcas, precios, etc. deben ser continuamente revisados en función de las tendencias del mercado.

6. No descuidar la imagen

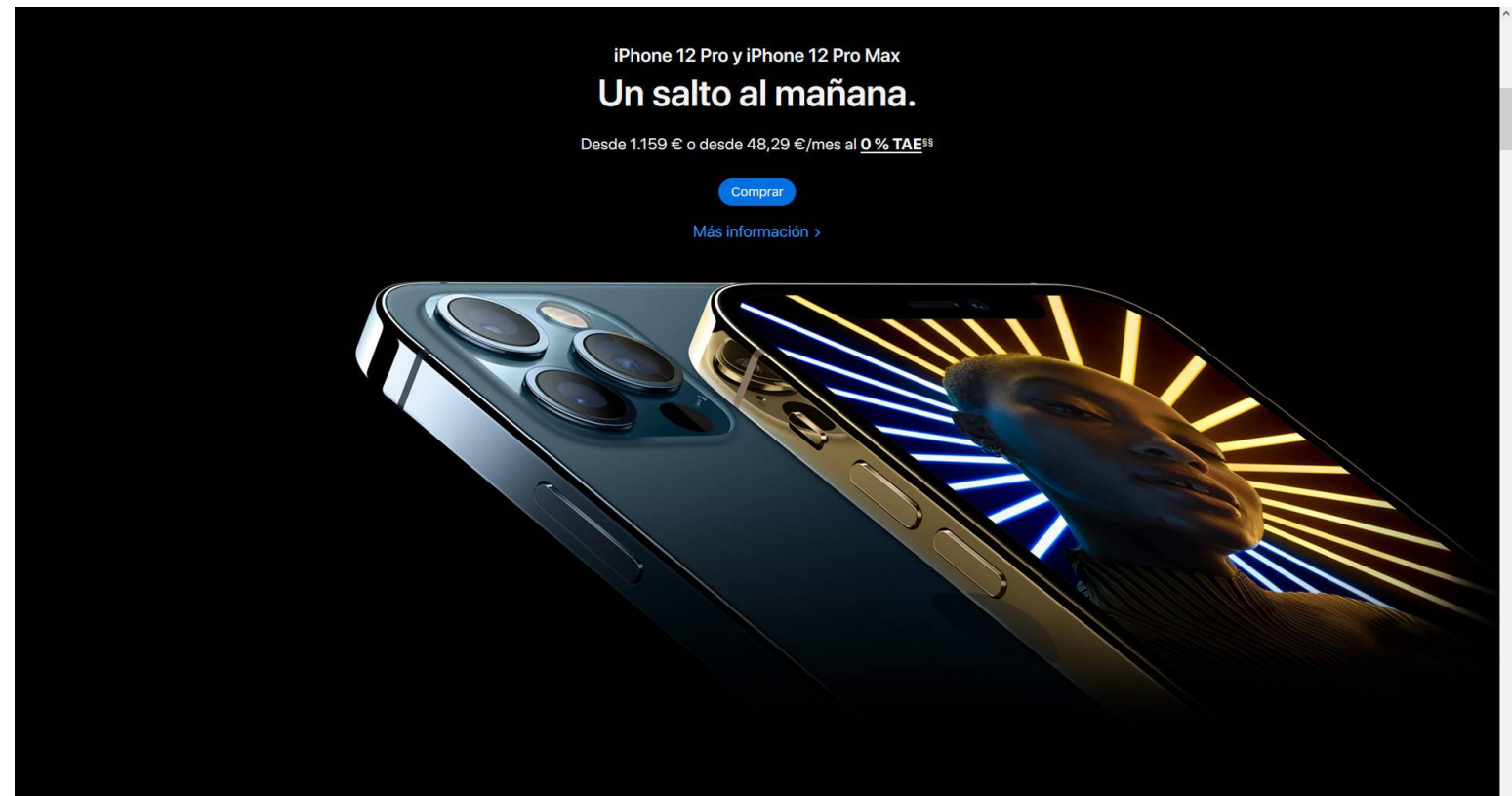
Imagen Corporativa

Fotografías

Elementos

Tipografías

Etc.



7. Contenidos completos

Descripción

Características técnicas

Opciones

Productos relacionados

Comentarios

Etc.

The screenshot shows a product page for a Daikin Siesta Sensira AXF35C split air conditioner. The page layout includes a navigation bar with the PCComponentes logo, a search bar, and links for Premium, Mi cuenta, and Mi Carrito. The breadcrumb trail indicates the product is in the 'Electrodomésticos y Hogar' category under 'Aire Acondicionado'. The product title is 'Daikin Siesta Sensira AXF35C Aire Acondicionado Split con Bomba de Calor 3224 Frigorias'. The price is displayed as 499€ (originally 412,40€). The product has a 5-star rating from 1 opinion. The page lists various options: shipping (free), brand (Daikin), quantity (1), delivery to home (free), pickup in store (availability), financing (Cetelem and Aplazame), and a 24-hour replacement warranty. A 'Comprar' button is visible, along with an 'Añadir al carrito' button. Social media icons and a help icon are also present.

Últimas tendencias en Comercio Electrónico

Medios de pago

En los últimos meses han aparecido nuevos medios que se han extendido rápidamente uniéndose a los anteriores



Contenido mejorado

Cada vez se busca más información y contenido visual

The screenshot displays an Amazon.es search results page for motorcycle repair kits. The browser address bar shows the URL: https://www.amazon.es/s?k=reparador+pinchazos+moto+video&mk_es_ES=ÁMAZÓN&ref=nb_sb_noss. The search results are as follows:

Product Name	Price	Rating	Delivery Date
Kohree 99pcs Kit Reparación Neumáticos Pesados Kit Antipinchazos Coche Repara Mechaz Pinchazos Kit Moto...	28,99€	★★★★★ (633)	Recíbelo el viernes, 16 de julio
Faburo Kit de Reparación de Neumáticos, Kit Repara Pinchazos Pequeño Herramienta de Reparación de Pinchazos pa...	17,99€ (was 18,99€)	★★★★★ (329)	Recíbelo mañana, 15 de julio
Kit de Reparación de Neumáticos 100pcs, TECCPO Reparación de Neumáticos con Mechaz para llantas, Herramientas...	24,79€ (was 34,98€)	★★★★★ (887)	Recíbelo mañana, 15 de julio
Slime 50129 Reparación de Pinchazos de Neumáticos, Kit de Emergencia, Incluye Sellante y Bomba de Neumático, Apto pa...	49,95€ (was 69,90€)	★★★★★ (350)	Recíbelo mañana, 15 de julio

The detailed view of the 'Slime 50129' kit shows a price of 49,95€ (was 69,90€) and a 20% discount with a coupon. It includes a video showing the use of the inflator. The video step shown is:

3 STEP 3
Plug inflator into 12 volt accessory power outlet.
Paso 3: Enchufe el inflador en la toma de corriente de 12 voltios para accesorios.

Otros servicios

Envío en el día

Puntos de recogida

ECO Entrega

Etc.



Voice commerce

Crecimiento de asistentes virtuales

Combinación de IA y Marketing



Plataformas para venta online

Plataformas Comercio Electrónico

WooCommerce (Wordpress)

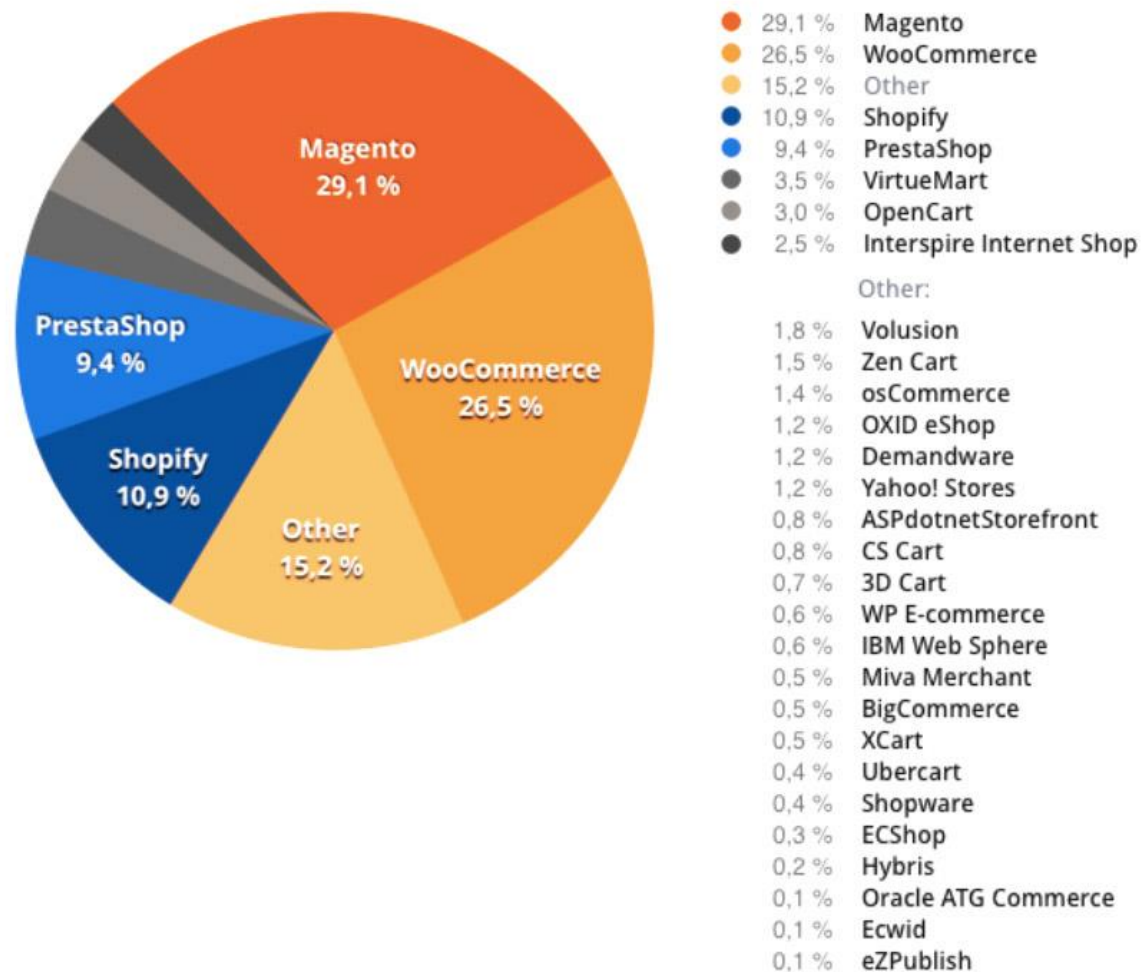
Prestashop

Magento

Shopify

Wix





Otros



Plataformas Comercio Electrónico

Top Ecommerce Platforms Compared

From cool marketing features to drool-worthy SEO, multichannel functionality, and more. Compare these best ecommerce platforms.

Product	Summary	Ratings												
 <p>BigCommerce</p> <p>Try For Free</p> <p>Review</p>	<ul style="list-style-type: none"> + Flexible and scalable. + Excels with multi-channel selling. + Strong SEO Performance. - Inconsistent loading speed. - High volume stores pay more. - No 1-Click Selling 	<table border="1"> <tr><td>Value</td><td>4.0</td></tr> <tr><td>Features</td><td>3.9</td></tr> <tr><td>Performance</td><td>4.5</td></tr> <tr><td>Ease of Use</td><td>4.8</td></tr> <tr><td>Design & Themes</td><td>3.8</td></tr> <tr><td>Integrations</td><td>4.2</td></tr> </table> <p>4.3 Overall Score</p> <p>User Rating 2.3 ★★★★☆ 8 reviews</p>	Value	4.0	Features	3.9	Performance	4.5	Ease of Use	4.8	Design & Themes	3.8	Integrations	4.2
Value	4.0													
Features	3.9													
Performance	4.5													
Ease of Use	4.8													
Design & Themes	3.8													
Integrations	4.2													
 <p>Shopify</p> <p>Try For Free</p> <p>Review</p>	<ul style="list-style-type: none"> + Fastest Load Time + Super Easy Set Up + 1-Click Selling Apps Available - Weak at SEO/Content Marketing - Checkout Not Customizable - Apps Are Expensive 	<table border="1"> <tr><td>Value</td><td>4</td></tr> <tr><td>Features</td><td>3.8</td></tr> <tr><td>Performance</td><td>3.9</td></tr> <tr><td>Ease of Use</td><td>4.8</td></tr> <tr><td>Design & Themes</td><td>4.0</td></tr> <tr><td>Integrations</td><td>4.6</td></tr> </table> <p>4.2 Overall Score</p> <p>User Rating 2.4 ★★★★☆ 24 reviews</p>	Value	4	Features	3.8	Performance	3.9	Ease of Use	4.8	Design & Themes	4.0	Integrations	4.6
Value	4													
Features	3.8													
Performance	3.9													
Ease of Use	4.8													
Design & Themes	4.0													
Integrations	4.6													
 <p>Wix</p> <p>Try For Free</p> <p>Review</p>	<ul style="list-style-type: none"> + Tons of Free, Amazing Themes + Simple to Use and Set Up + Includes Marketing Automation - Poor SEO Performance - Weak Upselling Capabilities - Weak Integration with Amazon 	<table border="1"> <tr><td>Value</td><td>5</td></tr> <tr><td>Features</td><td>3.7</td></tr> <tr><td>Performance</td><td>3.8</td></tr> <tr><td>Ease of Use</td><td>4.2</td></tr> <tr><td>Design & Themes</td><td>4.7</td></tr> <tr><td>Integrations</td><td>3.5</td></tr> </table> <p>4.1 Overall Score</p> <p>User Rating 3.0 ★★★★☆ 2 reviews</p>	Value	5	Features	3.7	Performance	3.8	Ease of Use	4.2	Design & Themes	4.7	Integrations	3.5
Value	5													
Features	3.7													
Performance	3.8													
Ease of Use	4.2													
Design & Themes	4.7													
Integrations	3.5													
 <p>WooCommerce</p> <p>Try For Free</p> <p>Review</p>	<ul style="list-style-type: none"> + Best Platform For SEO + 1-Click Selling Apps Available + Lots of Service Providers - Hosting Can Be Expensive - Difficult To Troubleshoot - Needs Lots of Extensions 	<table border="1"> <tr><td>Value</td><td>4.5</td></tr> <tr><td>Features</td><td>3.9</td></tr> <tr><td>Performance</td><td>3.1</td></tr> <tr><td>Ease of Use</td><td>3.3</td></tr> <tr><td>Design & Themes</td><td>4.3</td></tr> <tr><td>Integrations</td><td>4.1</td></tr> </table> <p>4.0 Overall Score</p> <p>User Rating 4.8 ★★★★★ 3 reviews</p>	Value	4.5	Features	3.9	Performance	3.1	Ease of Use	3.3	Design & Themes	4.3	Integrations	4.1
Value	4.5													
Features	3.9													
Performance	3.1													
Ease of Use	3.3													
Design & Themes	4.3													
Integrations	4.1													

4
Shift4Shop
[Try For Free](#)
[Review](#)

- + Better Blog Feature Than Shopify
- + Tons Of Integrations
- + Great Business Management Tools
- Templates Feel Dated
- Negative Reviews On Support
- Potential Issues Upgrading

Value	4
Features	3.8
Performance	3.0
Ease of Use	4.3
Design & Themes	4.3
Integrations	4.1

3.9
Overall Score

User Rating
4.5
★★★★★
1 reviews


Volusion
[Try For Free](#)
[Review](#)

- + Great On-boarding / Help Center
- + Subscription/Recurring Payments Included
- + SMB Friendly
- Lacks Up/Cross Selling
- Slower Load Times
- Many Sites Look Dated

Value	3
Features	3.5
Performance	2.9
Ease of Use	4.1
Design & Themes	3.7
Integrations	3.5

3.4
Overall Score

User Rating
1.3
★★★★☆
2 reviews


Magento
[Try For Free](#)
[Review](#)

- + Robust and Feature Rich
- + Strong SEO
- + 1-Click Selling Apps Available
- Pricey Themes
- Easily Slowed Down
- Requires Development Skills

Value	3.5
Features	4.4
Performance	2.8
Ease of Use	2.2
Design & Themes	3.7
Integrations	3.8

3.4
Overall Score


SquareSpace
[Try For Free](#)
[Review](#)

- + Easy To Set Up
- + Great For Simple Stores
- + Stunning Template Designs
- Limited Ecommerce Integrations
- Limited Payment Gateways
- No Phone Support

Value	3
Features	3.0
Performance	3.5
Ease of Use	3.8
Design & Themes	4.3
Integrations	2.5

3.4
Overall Score


PrestaShop
[Try For Free](#)
[Review](#)

- + Tons Of Apps Available
- + Strong SEO
- + Flexible and Free
- Slower Load Times
- Apps Can Become Costly
- Limited 3rd Party Automation Integration

Value	4
Features	2.8
Performance	2.9
Ease of Use	2.9
Design & Themes	3.2
Integrations	2.8

3.1
Overall Score

Proveedores Comercio Electrónico en la nube

 [Comienza](#) [Vende](#) [Promociona](#) [Gestionar](#) [Precios](#) [Recursos](#) [Iniciar sesión](#) [Comenzar](#)

Configura tu tienda y elige tu plan más tarde

Prueba Shopify por 14 días, sin compromiso

¡Comienza hoy tu prueba gratuita!

Plan Basic Shopify
Ideal para negocios nuevos en el ecommerce que ocasionalmente venden en tienda física
€27 EUR /mes

Plan Shopify
Ideal para negocios en crecimiento que venden online o en tienda física
€74 EUR /mes

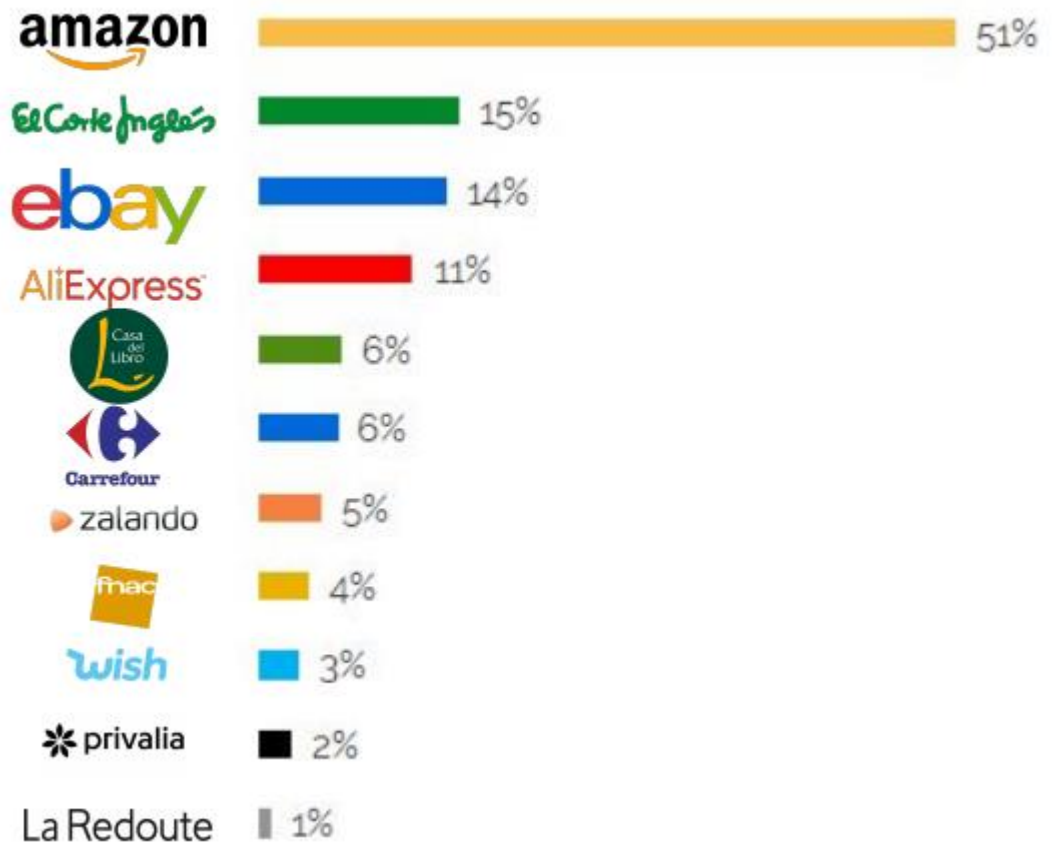
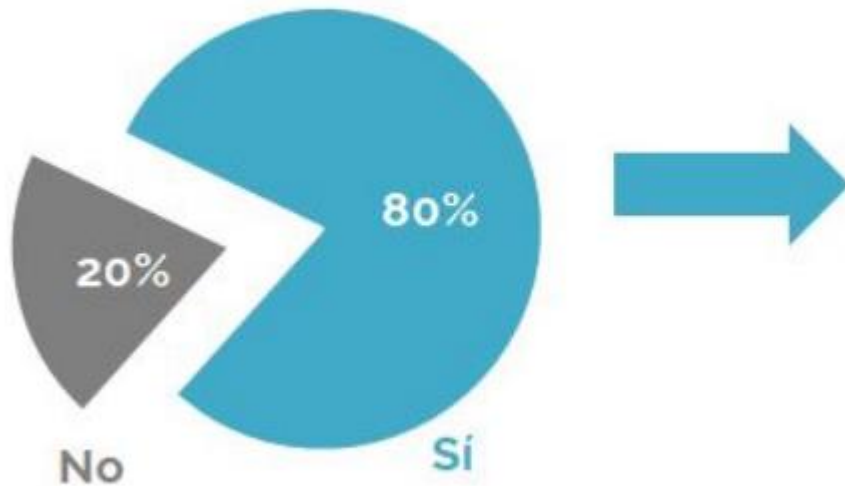
Plan Advanced Shopify
Ideal para negocios en expansión que requieren de informes avanzados
€279 EUR /mes

— Ocultar características del plan

	Plan Basic Shopify €27 EUR /mes	Plan Shopify €74 EUR /mes	Plan Advanced Shopify €279 EUR /mes
CARACTERÍSTICAS			
Tienda online Incluye una página web de ecommerce y un blog.	✓	✓	✓
Productos ilimitados	✓	✓	✓
Cuentas para empleados Empleados con acceso al panel de control de Shopify y a Shopify POS.	2	5	15
Atención al cliente personalizada	✓	✓	✓

Marketplaces

¿Compraste online en estas últimas navidades?



Plataformas Comercio Electrónico

B2B	B2C	C2C
Solostocks.com	Zara.com	Milanuncios.com
Alibaba.com	PCComponentes.com	Vibbo.com
Isicondal.com	Elcorteingles.es	Wallapop.com
Automotiveb2b.com	Aliexpress.com	
	Amazon.com	

Las mejores estrategias de Comercio Electrónico

Estrategia 1: Distribuidor de productos EAN B2C

Importancia diseño y Marca

Potenciar ventajas y valor añadido

Trabajar posicionamiento

Estudiar integración Marketplaces (precio)

Si tiene establecimientos físicos. campañas locales

Google 55UP75006LF X Q

Todo Shopping Videos Noticias Imágenes Más Herramientas

Aproximadamente 72.600 resultados (0,56 segundos)

Anuncios · Comprar 55UP75006LF

Producto	Precio	Proveedor
LG 55UP75006LF	470,69 €	Makro Marketpl.. Envío gratuito De Adference...
TV LED - LG 55up75006lf, 55	428,00 €	Electrónica Vic.. De Google
Lg 50up75006lf 50" led ultrahd	462,47 €	PcComponentes Envío gratuito De Google
LG ELECTRONICS 635,00 €	635,00 €	MediaMarkt Envío gratuito De Google
Lg 43up75006lf 43" led ultrahd	359,99 €	PcComponentes Envío gratuito De Google
LG 75UP75006LC 797,39 €	797,39 €	Makro Marketpl.. Envío gratuito De Adference...
LG 65UP75006LF 635,25 €	635,25 €	Makro Marketpl.. Envío gratuito De Adference...
LG ELECTRONICS 628,00 €	628,00 €	MediaMarkt Envío gratuito De Google

Estrategia 2: Distribuidor de productos Exclusivos B2C

**Importancia diseño y diferenciación
Producto**

Estrategia de Marca

**Segmentar y orientar campañas a público
objetivo**

Trabajar posicionamiento

Integración Marketplaces con precios altos

**Si tiene establecimientos físicos, campañas
locales**



Estrategia 3: Fabricantes de productos

Importancia branding y estrategia de Marca

Establecer los principales canales

Facilitar información completa

Establecimiento de precios fijos

Integración Marketplaces

The screenshot shows the Amazon.es website interface. At the top, there's a search bar with the text 'Promoción en Bricolaje y herramientas'. Below the search bar, there are navigation links for 'Todo', 'Los Más Vendidos', 'Amazon Basics', 'Últimas Novedades', 'Atención al Cliente', 'Prime', 'Ofertas', 'eBooks Kindle', 'Libros', 'Informática', and 'Hogar y cocina'. The main content area displays search results for 'Bricolaje y herramientas'. On the left, there are filters for 'Con derecho a envío gratis', 'Departamento', 'Valoración media de los clientes', 'Marca', and 'Precio'. The main list of products includes:

- Einhell GC-DP 7835 - Bomba de aguas sucias** (780W, capacidad de 15.700 l, inversión 7m, conexión de manguera 47.8mm, cuerpos extraños hasta 35mm). Price: 56,55€. Rating: 4.5 stars (2.691 reviews).
- Einhell Pistola de aire caliente - decapador (TH-HA 2000/1)** con rascador de velocidades, 2000 W, 230 - 240 V (ref.4520179). Price: 25,32€. Rating: 4.5 stars (2.884 reviews).
- Einhell Amoladora angular TC-AG 125** (850W, 12.000 1/min de velocidad disco, bloqueo de husillo, cabezal de engranaje plano de aluminio). Price: 32,90€. Rating: 4.5 stars (2.154 reviews).

Pasos para la implantación de Comercio Electrónico



E-Commerce y Transformación Digital

Onmicanalidad

Teléfono

Correo

APP

Web

CRM

Tiendas

Etc.



Atención al Cliente

Reorganización interna

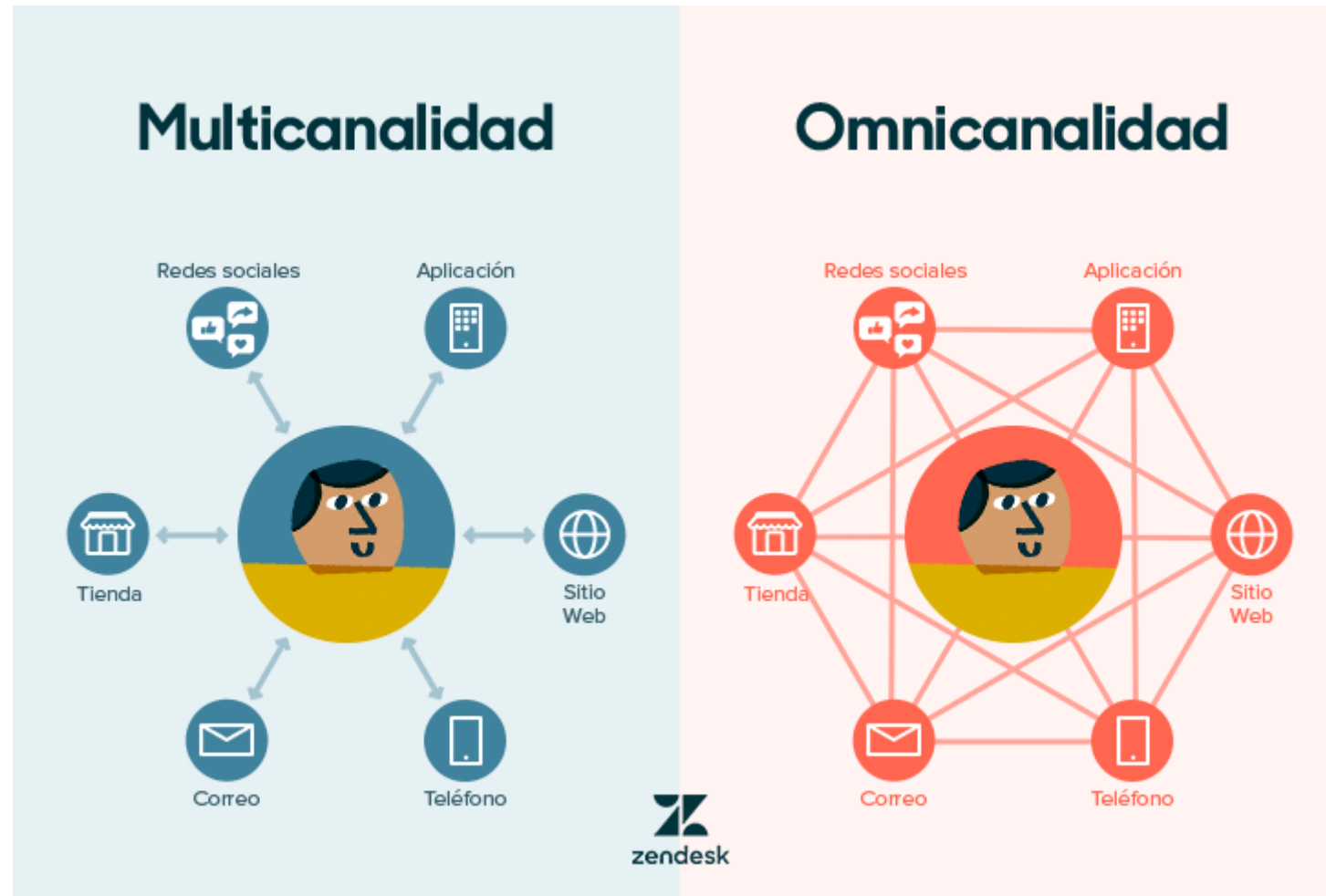
Adaptación profesionales:

- Comerciales
- Técnicos
- Analíticos

Cultura empresarial

Adaptación procesos

¿Externalización?



Conclusión

Nuevas e Importantes oportunidades online

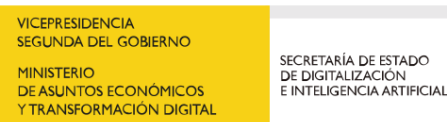
Necesidad de analizar las experiencias de otros

Trabajo constante a lo largo del tiempo

Contar con socios tecnológicos adecuados

Implicación de toda la organización

¡Gracias!



UNIÓN EUROPEA

Fondo Europeo de Desarrollo Regional

“Una manera de hacer Europa”
