



#Nuevo E-Commerce y Logística 4.0

Ponente: Jonás Oya, Marketing UPS

10/20/2020

¿Qué vamos a tratar hoy?

1. COVID19 Insights
2. ¿Preparados para el Brexit?
3. E-Commerce B2B
4. “Última Milla” B2C





El entorno en el que haces negocios está cambiando...

El eCommerce en crecimiento ante el COVID-19



Ventas online **+129%**
desde el 15 de marzo de 2020
(Transacciones)¹



+30%
Crecimiento del eCommerce
(Durante COVID19)²



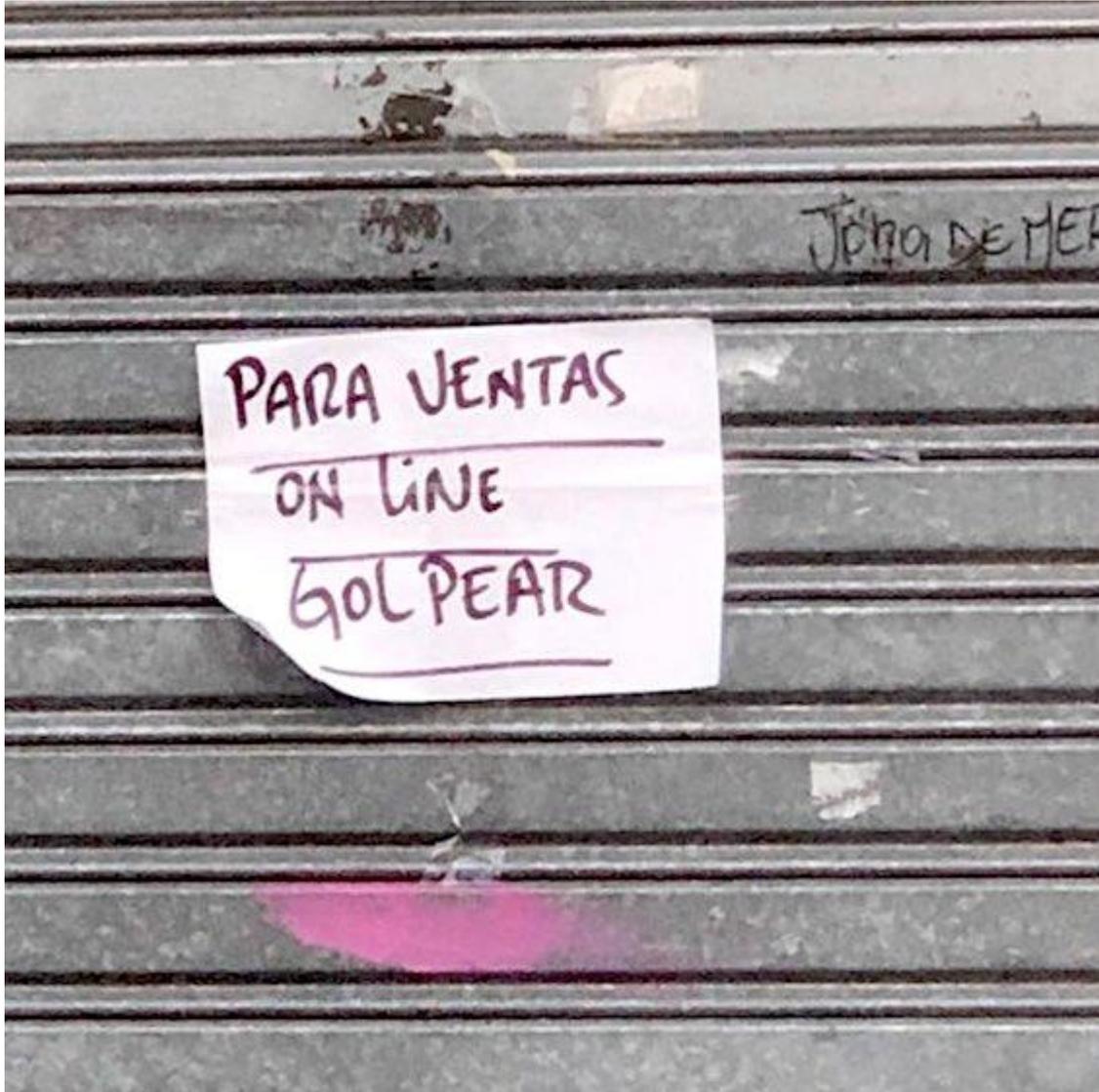
+35%
compradores online
(tras efecto COVID19)²

Fuente:

1 Guillem Sanz

2 E-commerce Digital Congress (Making Science y Cámara de Comercio de España)

El eCommerce en crecimiento ante la COVID-19



***Transformación
acelerada***

El eCommerce en crecimiento ante la COVID-19



Recambios
automoción



COVID-19 Commerce Insights – Product Trends

<https://ccinsight.org/>

COVID-19 COMMERCE INSIGHT
an Emarsys initiative in cooperation with GoodData Global Outlook

Product Trends

Weekly performance analysis of products and product categories based on +400M transactions in the last 12 months.

Latest Product Trends

High Performing Apr 28, 2020

Tripod
+5474% YoY Uplift

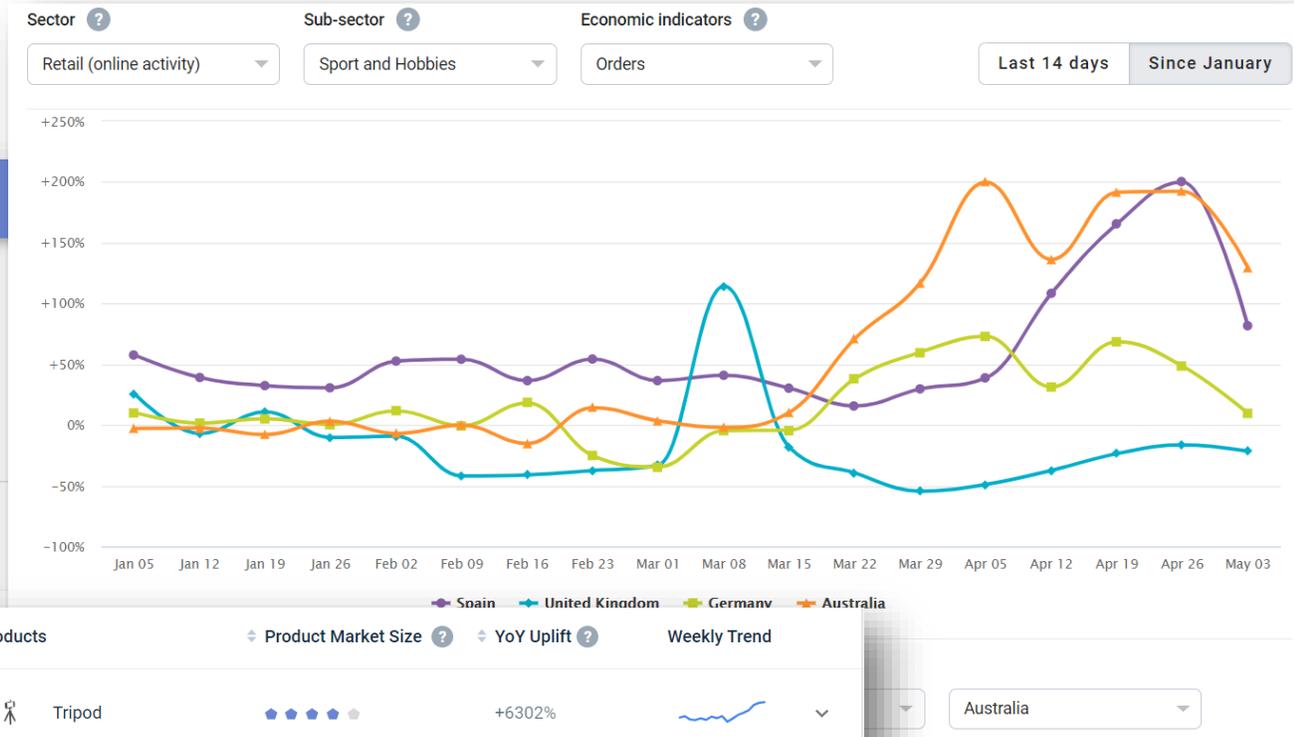


High Performing Apr 28, 2020

Washing Machine
+1851% YoY Uplift



	This Week	Last Week	Products	Product Market Size	YoY Uplift	Weekly Trend
#1	#3	+2	 Tripod	★★★★★	+6302%	
#5	#7	+2	 Soccer ball	★★★★★	+2025%	
#6	#8	+2	 Roller skates	★★★★	+1963%	
#8	#16	+8	 Makeup mirror	★★★★	+903%	
#10	#17	+7	 Heart rate monitor	★★★★	+820%	
#15	#27	+12	 Sports bra	★★★★	+495%	

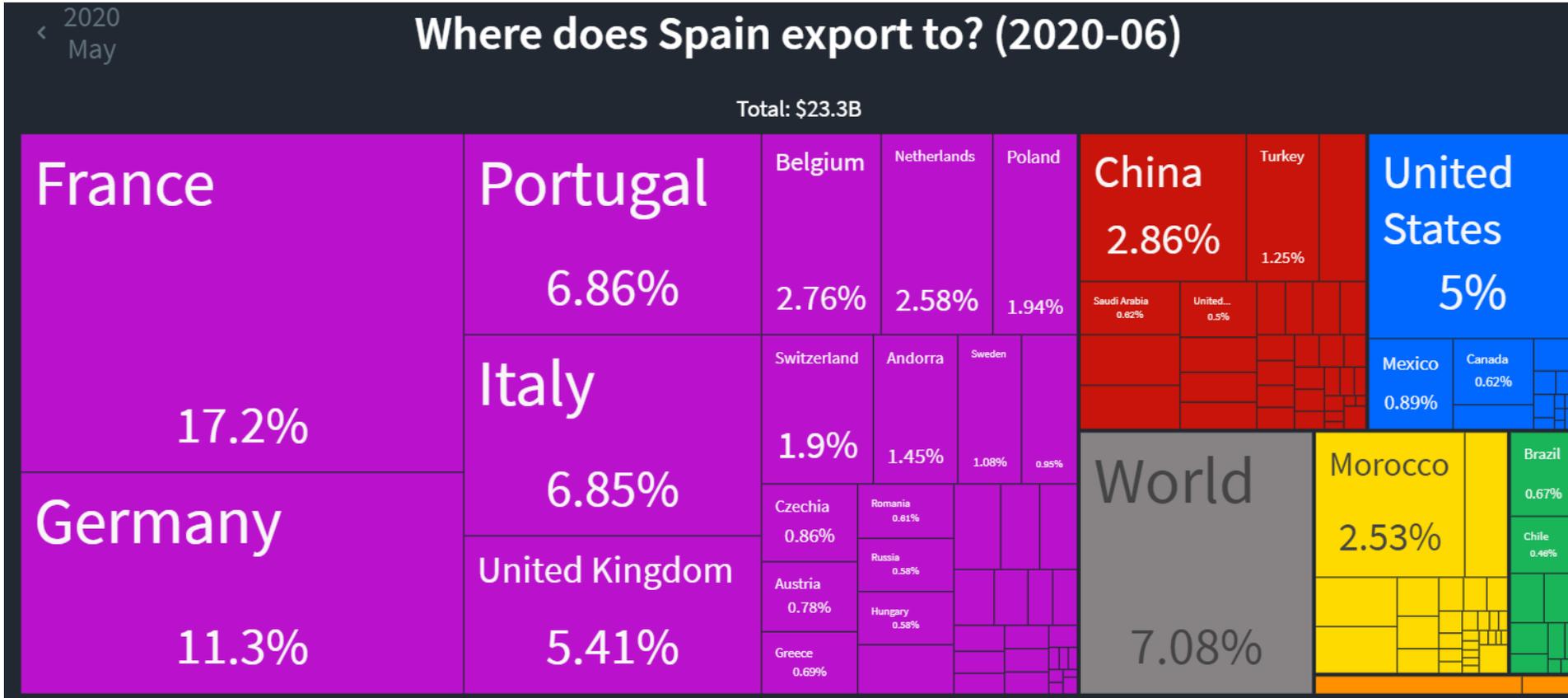




BREXIT

Fecha límite: 31 de Diciembre 2020

BREXIT



Fuente: eoc.world.com

↑
4º destino (volumen)

Inversión:
57.000 M
de €

Beneficios:
60.000 M
de €
(Bilateral)

Pasos para preparar el BREXIT

1

Registrarse para obtener número **EORI** en **ambas entidades Aduaneras**

2

Impuesto sobre Valor añadido
Si las condiciones del envío son **DAP** (impuestos y aranceles pagados por el exportador), se debe registrar a **efectos de IVA en UK**

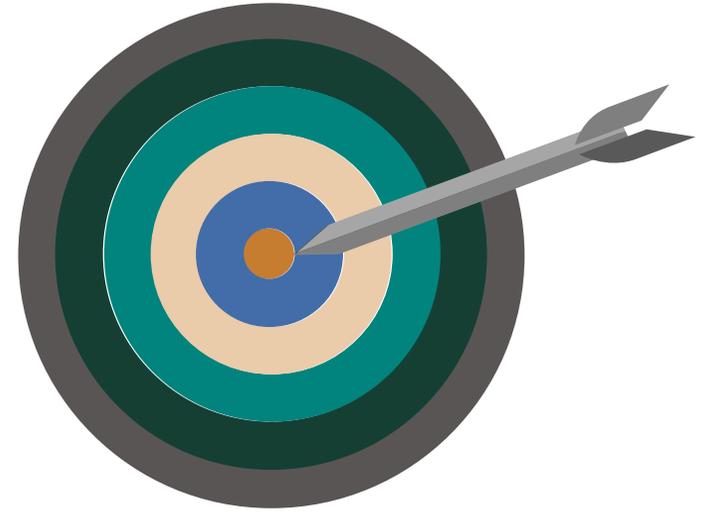
3

Factura comercial

- Indicar código arancelario
- Compartir electrónicamente con el transportista

4

Formar al personal involucrado en la exportación



E-Commerce B2B



Los 3 pilares de éxito del B2B eCommerce:



Tecnología web,



Marketing digital y

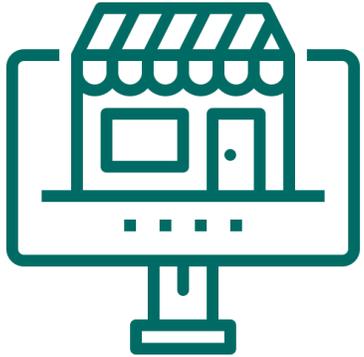


Logística global



E-Commerce B2B

¿Cómo empezar a vender online?



Marketplace

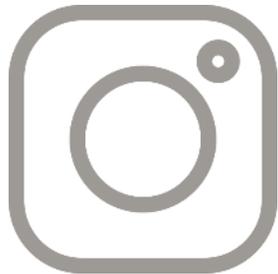
- Amazon
- eBay
- Cdiscount
- FNAC
- Privalia
- Etsy
- Carrefour
- Fruugo
- El Corte Inglés
- Casa del Libro



Web propia

CMS/Ecommerce

- Prestashop
- Woocommerce
- Shopify
- Magento
- etc



Instagram



WhatsApp



E-Commerce B2B

Marketplaces B2B

amazon Industrial & Scientific

Deliver to United Kingdom

Holiday Deals Best Sellers Customer Service New Releases AmazonBasics Whole Foods Gift Cards Free Shipping Registry Sell Coupons #FoundItOnAmazon

Industrial & Scientific Lab Test & Measurement Safety Janitorial & Facilities Food Service Education Material Handling Materials Metalworking Electrical FSA Eligible Items Deals

Amazon Best Sellers

Our most popular products based on sales. Updated daily.

- Any Department
- Industrial & Scientific
 - Hydraulics, Pneumatics & Plumbing
 - Hydraulic Equipment
 - Adapters
 - Breather Caps
 - Couplings
 - Cylinders
 - Fittings
 - Gauges
 - Motors
 - Mounting Brackets
 - Pillow Blocks
 - Power Units
 - Pumps**
 - Tanks & Reservoirs

Best Sellers in Hydraulic Pumps

#1

2-PACK



Shurflo 2088-554-144 Fresh Water Pump, 12 Volts, 3.5 Gallons Per Minute, 45 Psi (Stainless Steel)
 ★★★★★ 2,119
 \$66.00 - \$268.00

#2



Franklin Sports High Pressure Foot Pedal Air Pump for Balls, Bikes, Inflatables and More
 ★★★★★ 1,784
 \$14.99

amazon business

Made-in-China™ Connecting Buyers with Chinese Suppliers

Sign In Join Free Español

Yangzhou Hengchun Electronics Co., Ltd.
 Diamond Member Desde 2014 Audited Supplier

Buscar Productos en Made-in-China.com

Inicio Producto Perfil de Empresa Contacto

Inicio > Directorio de Productos > Equipo y Componentes Industriales > Piezas de Válvula > Actuador de Válvula

Actuador multivuelta eléctrico para válvula de control (ERC25).

Conseguir Precio Último > Hablar con el proveedor.

Cantidad Mínima / Precio FOB de Referencia	
1 Pieza	US \$ 500,00-1.500,00 / Pieza

Condiciones de Pago: LC, T/T

Puerto: Shanghai, China

Capacidad de Producción: 15000 Units/Year

Contacta Ahora

Favoritos Compartir

Tal vez también le guste

- Exdliect4 Ex-Proof modulación...
 US \$ 1.699,00-1.79...
- Actuador multivuelta eléctri...
 US \$ 500,00-1.500,...
- Actuador multivuelta eléctri...
 US \$ 500,00-1.500,...
- Actuador multivuelta eléctri...
 US \$ 500,00-1.500,...
- Actuador multivuelta eléctri...

E-Commerce B2B

Web desarrollo propio



MARKETING DIGITAL

Captación clientes

- Conocer el perfil del B2B Shopper
- Posicionamiento SEO



TECNOLOGÍA WEB

Integración tecnológica

- Métodos y sistemas actuales

Su tienda online de productos para el rescate y remolque

Boletín informativo Vídeos +34 911 983 045 Contacto

Insertar concepto de búsqueda o Ref. No

Iniciar sesión Lista de recuerdo Pedido directo Cesta

Productos % PROMOCIONES Tu ProLux

Hidráulica > Bomba hidráulica

Bomba hidráulica

- Bomba manual
- Bomba hidráulica de engranajes
- Bomba de pistones axiales

Filtrar según: Posición

Producto	Referencia	Clase de construcción	Depósito [l]	Precio
Bomba hidráulica manual	833 006	para cilindros de función simple	5,0	284,00 €
Bomba hidráulica manual	833 106	para cilindros de función doble	5,0	312,00 €
Bomba de engranajes con 3 agujeros (UNI)	801 034	Flujo de aceite [l/min]: 32 Presión máx. [bar]: 220 Conexiones: G 3/4"		309,00 €
Bomba de engranajes con 3 agujeros (UNI)	801 044	Flujo de aceite [l/min]: 45 Presión máx. [bar]: 280 Conexiones: G 3/4"		339,00 €

LOGÍSTICA



Facilidades logísticas

- Máximo de combinaciones y herramientas posibles

LOGÍSTICA

Herramientas de gestión atención cliente

- Acceso a la información

E-Commerce B2B

Perfil del comprador/a B2B

El comprador/a B2B es también comprador B2C !!!!



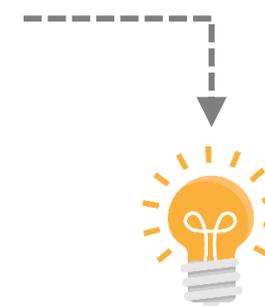
Compran online
(compras personales)

Fuente: Nielsen B2C

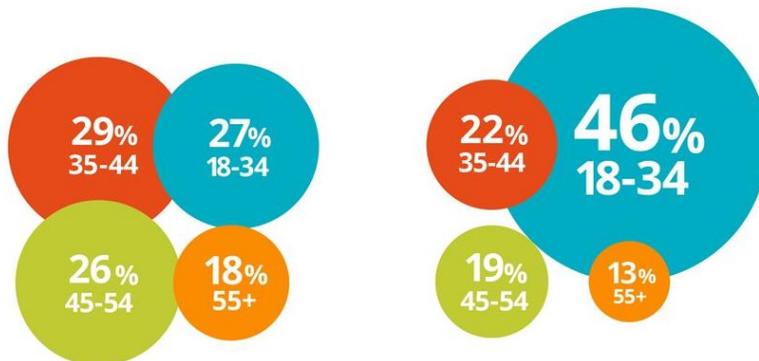
→ **13%**

30%

63%



Perfil de comprador/a B2B
(Promedio de edad en el departamento de compras):



2012

2014

Fuente: Think with Google

El B2B Shopper buscará una experiencia online *similar a las que se encuentra en su día a día como comprador/a online*

PROSUMIDOR

E-Commerce B2B

Chats online tiempo real

Su tienda online de productos para el rescate y remolque

Boletín informativo Vídeos +34 911 983

Insertar concepto de búsqueda o Ref. No

Productos **% PROMOCIONES**

Hidráulica > Bomba hidráulica

Bomba hidráulica

Bomba manual

Bomba hidráulica de engranajes

Bomba de pistones axiales

Bomba hidráulica

Filtrar según:



Bomba hidráulica manual

Ref. No: 833 006

- Clase de construcción: para cilindros de función simple
- Depósito [l]: 5,0

 **284,00 €**



Bomba hidráulica manual

Ref. No: 833 106

- Clase de construcción: para cilindros de función simple
- Depósito [l]: 5,0





Bomba de engranajes con 3 agujeros (UNI)

¡Estamos en línea!
¿En qué podemos ayudart...



E-Commerce B2B

Chatbots o asistentes virtuales



🔔 Avisos (2)

📍 Ubicaciones

🌐 España - Español ▾

👤 Iniciar sesión

🔍 Buscar o realizar un seguimiento

Inicio rápido

UPS My Choice

Envío

Servicios

Servicio de atención al cliente

[Inicio](#) > Centro de ayuda y soporte

Centro de ayuda y soporte

¿Necesita ayuda? Consiga respuesta rápidas



que pueda ayudarle.

1Z870V036891392626

¿Necesita



Hola, s
que pu



Tu paquete se está preparando para la entrega en la dirección solicitada el 21/10/2020.

¿Buscas más información? Regístrate en **UPS My Choice®** para recibir alertas de entrega, realizar cambios en la entrega y más.

Estoy aquí para ayudarte si tienes alguna otra pregunta.

Empiece a escribir aquí...



E-Commerce B2B

Herramientas Logísticas en web propia

Su tienda online de productos para el rescate y remolque

Boletín informativo Vídeos +34 911 983 045 Contacto

Insertar concepto de búsqueda o Ref. No

jon costa Lista de recuerdo Pedido directo Cesta ²

Productos **% PROMOCIONES** Tu ProLux

> Cesta > Cashpoint ¿Tiene preguntas? > Contacto

Cashpoint

DIRECCIÓN DE FACTURACIÓN

Empresa1: flightcrewsim
Dirección: c/ einstein 2
Código postal/Provincia/Región: 75001 paris
País: Francia
Número: +33 655 44 64 66
Fax:
Móvil:
E-Mail de contacto: jonjob33@hotmail.com
Persona de contacto: Señor jon costa
No. de cliente: 1120870

[Editar direccion](#)

Insírbase aquí a nuestro boletín informativo

Su seguridad es muy importante para nosotros
Secure Sockets Layer (SSL) es un protocolo de seguridad que está utilizado principalmente de navegadores y servidores web, para ayudar a los usuarios a proteger sus datos durante la transmisión.

[→ A la política de privacidad](#)

MODOS DE ENVÍO

Gastos de envío y empaquetado por UPS, país de destino: **12,90 €**

MEDIOS DE PAGO

PayPal ¿Qué es PayPal?

Tarjeta de crédito

Pago anticipado

¡¡Peligro de rebote o abandono!!

E-Commerce B2B

Herramientas Logísticas en web propia

Su tienda online de productos para el rescate y remolque

Boletín informativo Vídeos +34 911 983 045 Contacto

Insertar concepto de búsqueda o Ref. No

jon costa Lista de recuerdo Pedido directo Cesta ²

Productos **% PROMOCIONES** Tu ProLux

> Cesta > Cashpoint ¿Tiene preguntas? > Contacto

Cashpoint

DIRECCIÓN DE FACTURACIÓN

Empresa1: flightcrewsim
Dirección: c/ einstein 2
Código postal/Provincia/Región: 75001 paris
País: Francia
Número: +33 655 44 64 66
Fax:
Móvil:
E-Mail de contacto: jonjob33@hotmail.com
Persona de contacto: Señor jon costa
No. de cliente: 1120870

[Editar direccion](#)

Inscribirse aquí a nuestro boletín informativo

Opciones de envío:

- Entrega *STANDARD* en 48-72h
- Entrega *EXPRESS* en 24h
- Entrega en un punto alternativo
(Posibilidad de recogida en Sábado o Domingo)

Menor tasa de abandono en "checkout"

REPARACIONES IN-SITU
Envío de la pieza a lugar de entrega *crítico*

MEDIOS DE PAGO

- PayPal** [¿Qué es PayPal?](#)
- Tarjeta de crédito
- Pago anticipado

E-Commerce B2B

Herramientas Logísticas en web propia

Su tienda online de productos para el rescate y remolque

Boletín informativo Vídeos +34 911 983 045 Contacto 

Insertar concepto de búsqueda o Ref. No 

jon costa Lista de recuerdo Pedido directo Cesta ²

Productos **% PROMOCIONES** Tu ProLux

 > Cesta > Cashpoint ¿Tiene preguntas? > [Contacto](#)

Cashpoint

DIRECCIÓN DE FACTURACIÓN

Empresa1:	flightcrewsim
Dirección:	c/ einstein 2
Código postal/Provincia/Región:	75001 paris
País:	Francia
Número:	+33 655 44 64 66
Fax:	
Móvil:	
E-Mail de contacto:	jonjob33@hotmail.com
Persona de contacto:	Señor jon costa
No. de cliente:	1120870

[Editar direccion](#)

Insírbase aquí a nuestro boletín informativo

Opciones de envío:

- Entrega *STANDARD* (Martes 27 de Nov.)
- Entrega *EXPRESS* (garantizada - Viernes 23 de Nov.)
- Entrega en un punto de recogida alternativo (Posibilidad de recogida en Sábado o Domingo)

MEDIOS DE PAGO

- PayPal** [¿Qué es PayPal?](#)
- Tarjeta de crédito
- Pago anticipado



Indicar la fecha de entrega
(Comunicación directa con los sistemas del transportista – API/Webservice)

E-Commerce B2B

Herramientas Logísticas en web propia

Inicio > Mi negocio > Gestionar mi RFQ > Lista de RFQs

Mi negocio

- Mi Carrito
- Gestionar mi RFQ
- Lista de RFQs
- Historial de RFQs
- Gestionar suministro

Pedido nº: R3552FD

Estado: **Entregado**

Entregado el **Martes 4/6/2019**

Tiempo de Entrega **a las 11:25 A.M.**

Enviar Actualizaciones

Presentar un Reclamo

End Chat

Hello! How may I help you?

Please fill out the form before starting the chat.

Name

Email

Department --Select a product--

- Select a department--
- Email Marketing (online)
- Forum (online)
- General Support (online)
- Help Desk (online)
- Knowledge Base (online)
- Live Chat (online)
- Ticket (online)

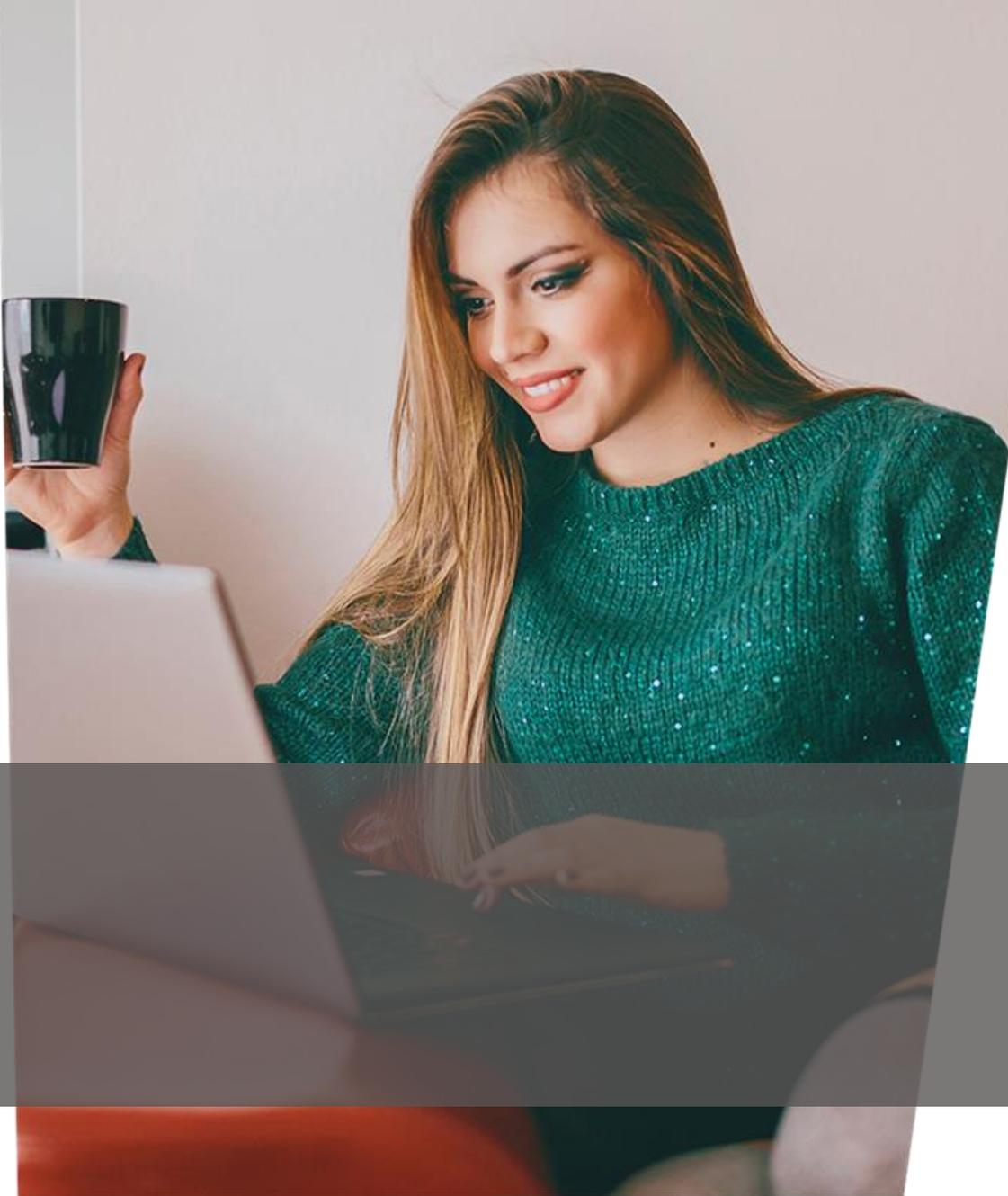
Secure connection



// Considerables ahorros de tiempo y dinero reduciendo las gestiones administrativas

// Mejora en la experiencia y satisfacción del "B2B Shopper" (fidelización)





“Última Milla” B2C

¿Sabes lo que quieren tus clientes?





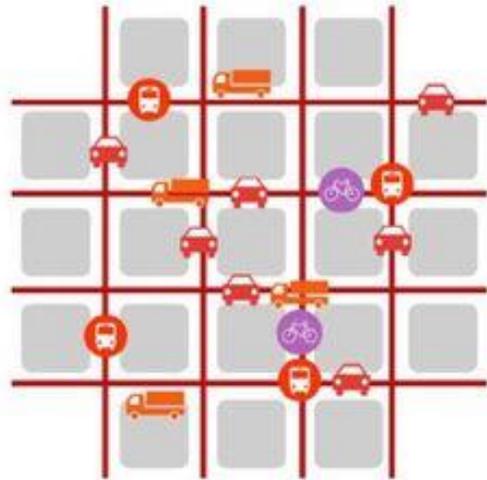
E-Commerce B2C

Retos Logísticos en la "Última Milla"

 **Ajuntament de Barcelona**
Pla de Mobilitat Urbana de Barcelona 2013-2018

MODEL DE SUPERILLES

Model actual



Model Superilles

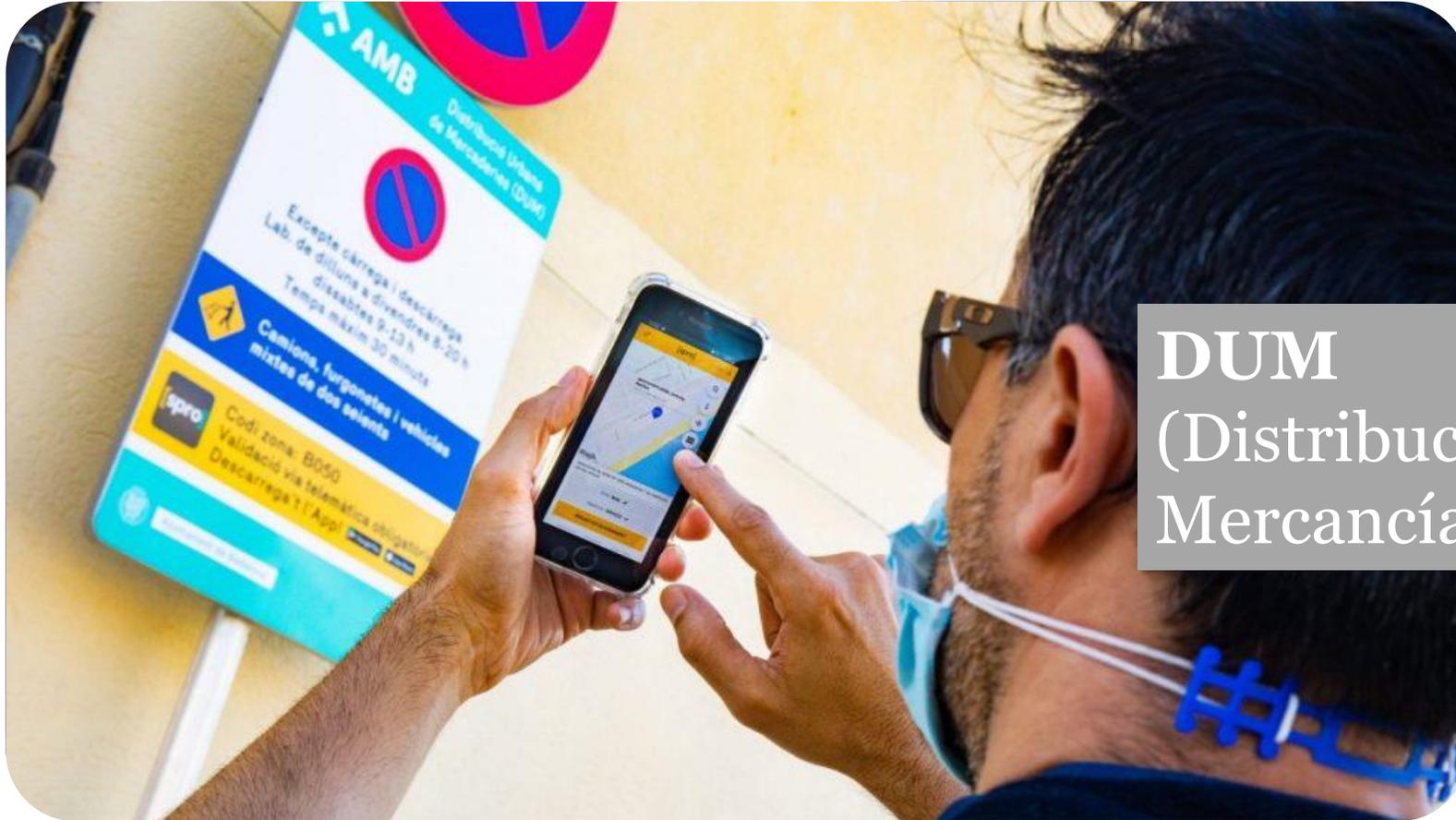


- | | | |
|---|--|---|
|  XARXA TRANSPORT PÚBLIC |  VEHICLE PRIVAT DE PAS |  ÀREA PROXIMITAT DUM |
|  XARXA PRINCIPAL BICICLETES (CARRIL BICI) |  VEHICLES RESIDENTS |  CONTROL ACCÉS |
|  SENYALITZACIÓ VERTICAL BICICLETA (CONTRASSENTIT) |  SERVEIS URBANS I EMERGENCIES |  XARXA BÀSICA CIRCULACIÓ |
|  PAS LLIURE DE BICICLETES |  TRANSPORTISTES DUM |  PLATAFORMA ÚNICA (PRIORITAT VIANANTS) |



E-Commerce B2C

Retos Logísticos en la “Última Milla”



DUM
(Distribución Urbana de Mercancías)

E-Commerce B2C

Ofrece a los consumidores opciones de entrega

¿Qué es importante al elegir una opción de entrega?

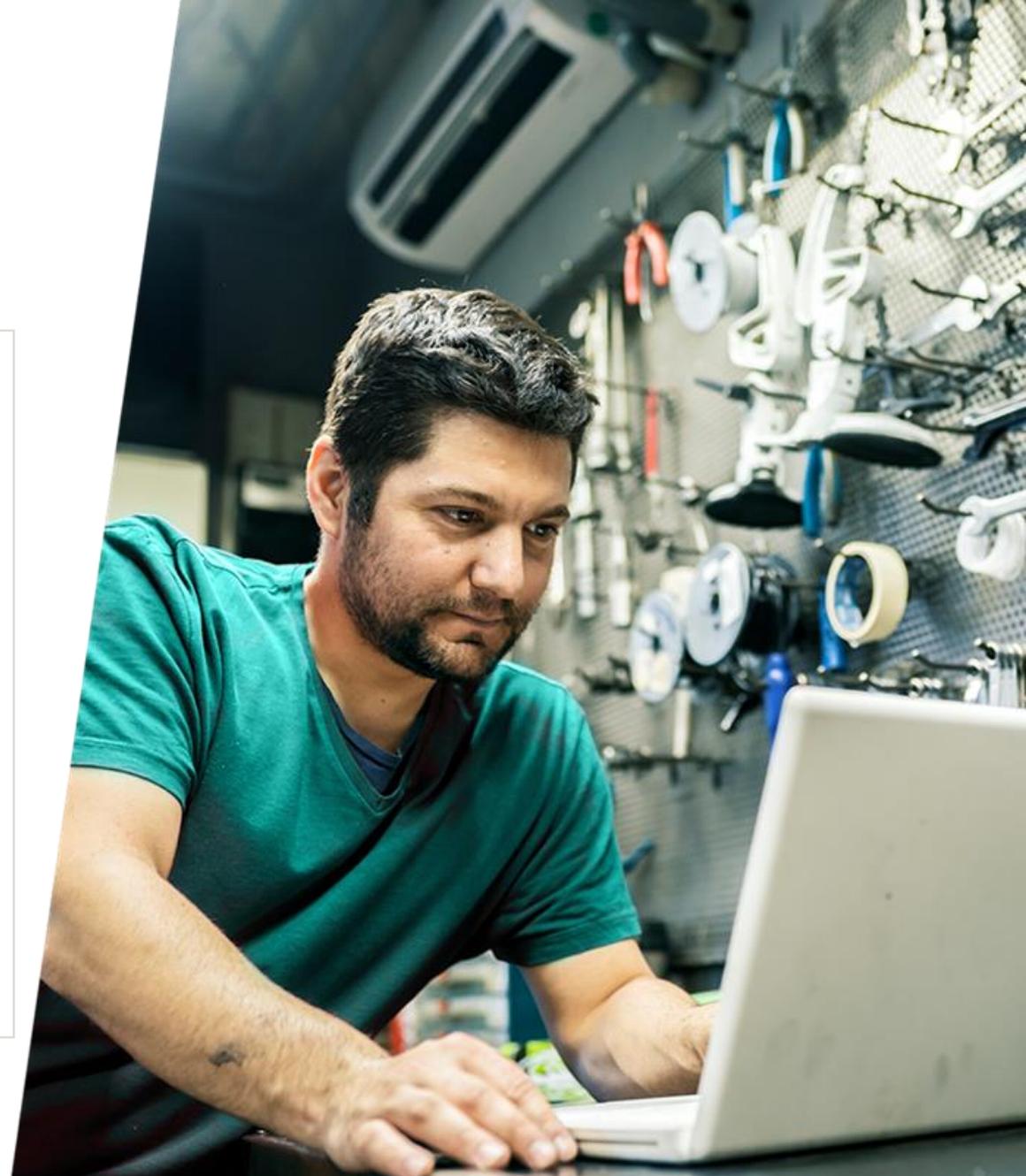
La capacidad de ver los gastos de envío de cada opción **98%**

Una fecha de entrega garantizada **96%**

La posibilidad de seleccionar un plazo de entrega **93%**

La posibilidad de seleccionar un día de entrega **90%**

La posibilidad de seleccionar una entrega alternativa **88%**



E-Commerce B2C

Indicaciones en el apartado de entregas/Preguntas Frecuentes



Envíos gratuitos
a partir de 40€

Envío a Punto de recogida UPS Access Point:

Plazo: 2-3 días laborables. Si el pedido ha sido pasado después de las 13:00 horas habrá que contar un día laborable más.

Coste: Gratis a partir de 40 euros de compra, y 4 euros para compras inferiores a 40 euros.

Envío a domicilio con UPS Standard:

Plazo: 2-3 días laborables. Si el pedido ha sido pasado después de las 13:00 horas habrá que contar un día laborable más.

Coste: 8€

Envío a domicilio con UPS Express:

Plazo: 1 a 2 días laborables. Si el pedido ha sido pasado después de las 13:00 horas habrá que contar un día laborable más.

Coste: 15€

- Añadir un enlace directo en la página de inicio
- Indicar transportista para generar más confianza
- Indicar todas las opciones de envío disponibles con el precio

Nota: Precios de transporte y plazo de entrega a modo de ejemplo

E-Commerce B2C

Indicaciones en descripción del producto



The screenshot shows a product page for a dark blue dress with gold buttons. The page layout includes a navigation bar at the top with links for 'REBAJAS', 'NOVEDADES', 'CONFECCIÓN', 'ZAPATOS', 'BOLSOS & ACCESORIOS', and 'ABOUT US'. The product title is 'VESTIDO CORTO CON BOTONES DORADOS'. The price is displayed as 265€ with a 30% discount, resulting in 185,5€. The color is set to dark blue, and the size is 36. There are buttons for 'AÑADIR A LA CESTA', 'RESERVAR EN LA TIENDA', and 'AÑADIR A MIS FAVORITOS'. Shipping information is provided by UPS, showing delivery options and costs: 48-72h in Access Point (Free), 48-72h in home (5€), and 24h in home (8€).

REBAJAS NOVEDADES CONFECCIÓN ZAPATOS BOLSOS & ACCESORIOS ABOUT US

VESTIDO CORTO CON BOTONES DORADOS

~~265€~~ -30% 185,5€

COLOR

TALLA 34 36 38 40 42

[Guía de tallas](#)

AÑADIR A LA CESTA

RESERVAR EN LA TIENDA

AÑADIR A MIS FAVORITOS

 Entrega en 48-72h en Access Point ... **Gratis**
Entrega en 48-72h en domicilio ... 5€
Entrega en 24h en domicilio 8€

- Indicar todas las opciones de envío disponibles con el precio
- Indicar transportista para generar más confianza

Nota: Precios de transporte y plazo de entrega a modo de ejemplo



UPS Access Point™

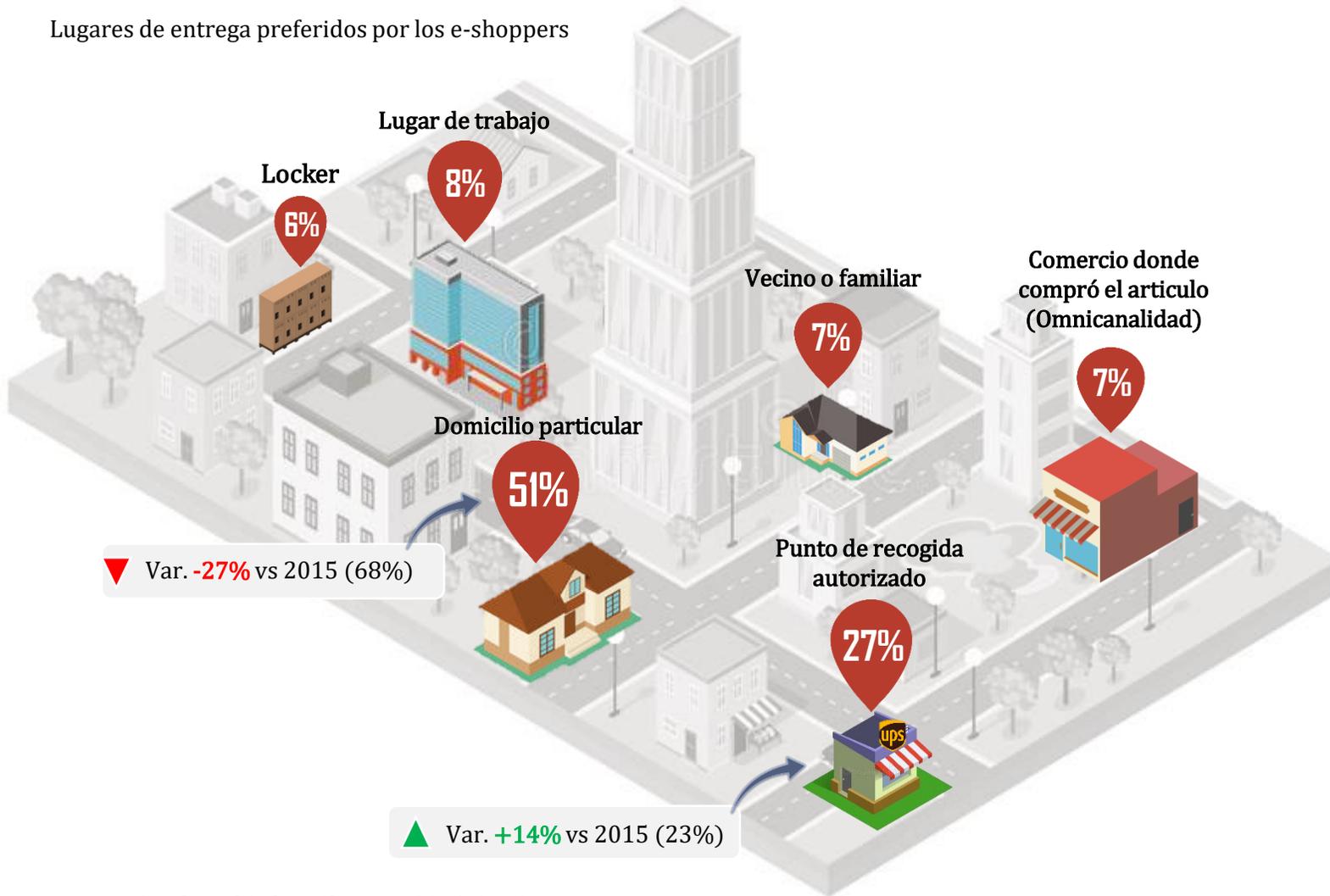


Donde quieras, como quieras

E-Commerce B2C

Conveniencia

Lugares de entrega preferidos por los e-shoppers



Fuente: UPS Pulse of Online Shopper 2019 (Eur)

¿Cómo indicarlo en el check-out?

CHECKOUT

Selecciona el método de entrega



- Entrega en 48-72h en UPS Access Point
Gratis a partir de 40€ de compra o 4€ por compras menores
- Entrega en 48-72h en domicilio ... 8€
- Entrega en 24h en domicilio 15€

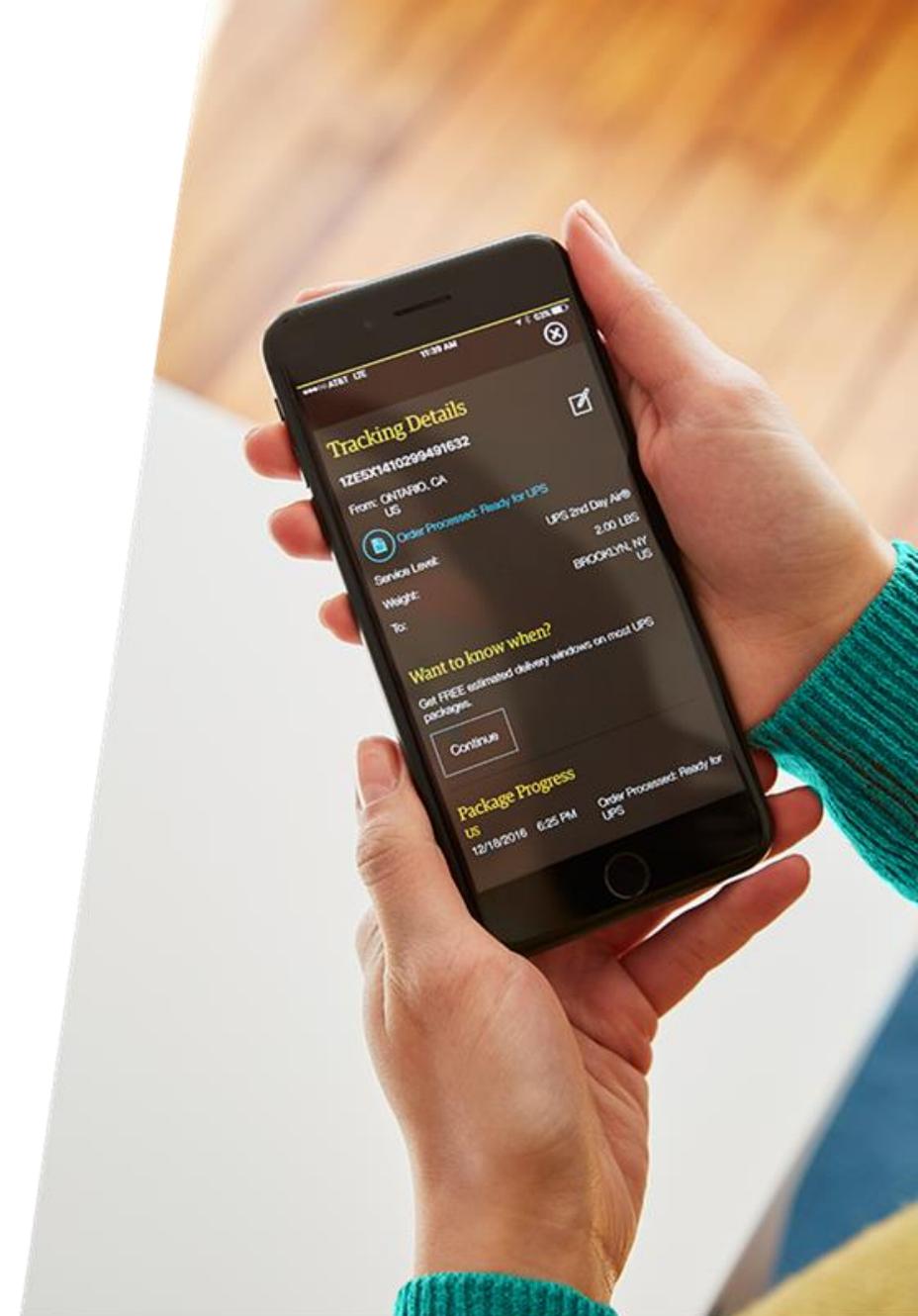
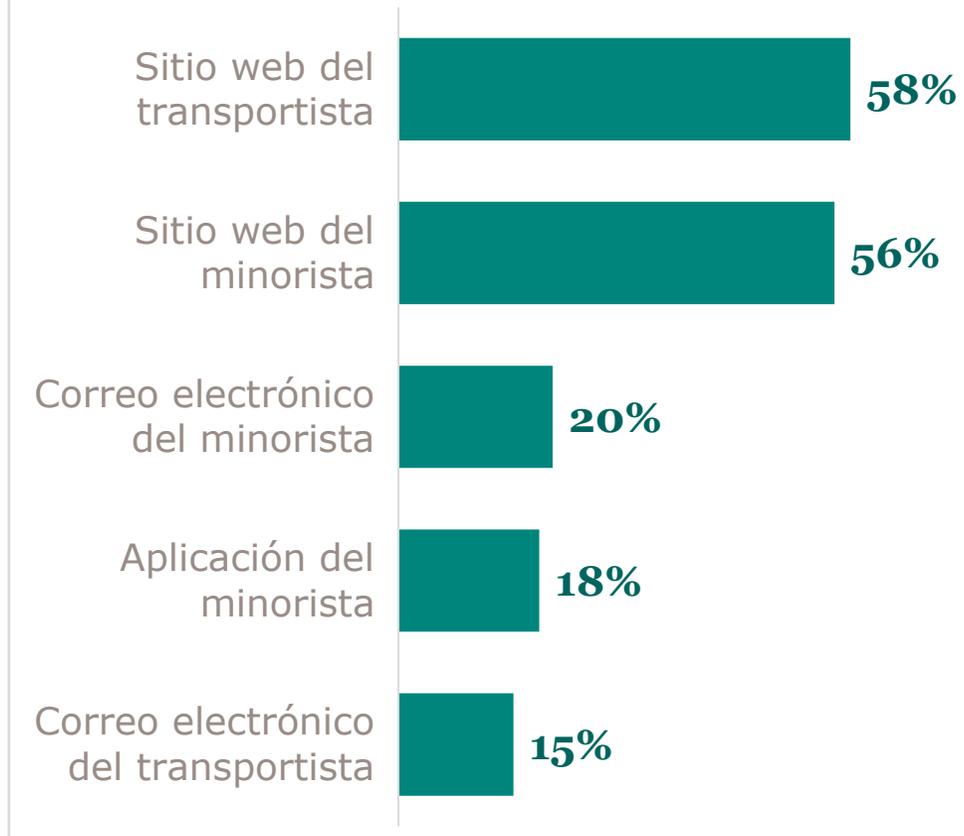
Te faltan 7,50€ para tener envío en punto de recogida gratis.

- Indicar todas las opciones de envío disponibles con el precio
- Indicar transportista para generar más confianza
- Si envío gratuito a partir de un importe, indicarlo

Nota: Precios de transporte y plazo de entrega a modo de ejemplo

Los consumidores necesitan visibilidad de los minoristas y transportistas

¿Cómo prefieres seguir tus envíos?





¿Has pensado en las devoluciones?

Los consumidores quieren conocer la política de devoluciones por adelantado



64%

antes de comprar un artículo



25%

después de recibir un artículo, si necesito devolverlo



9%

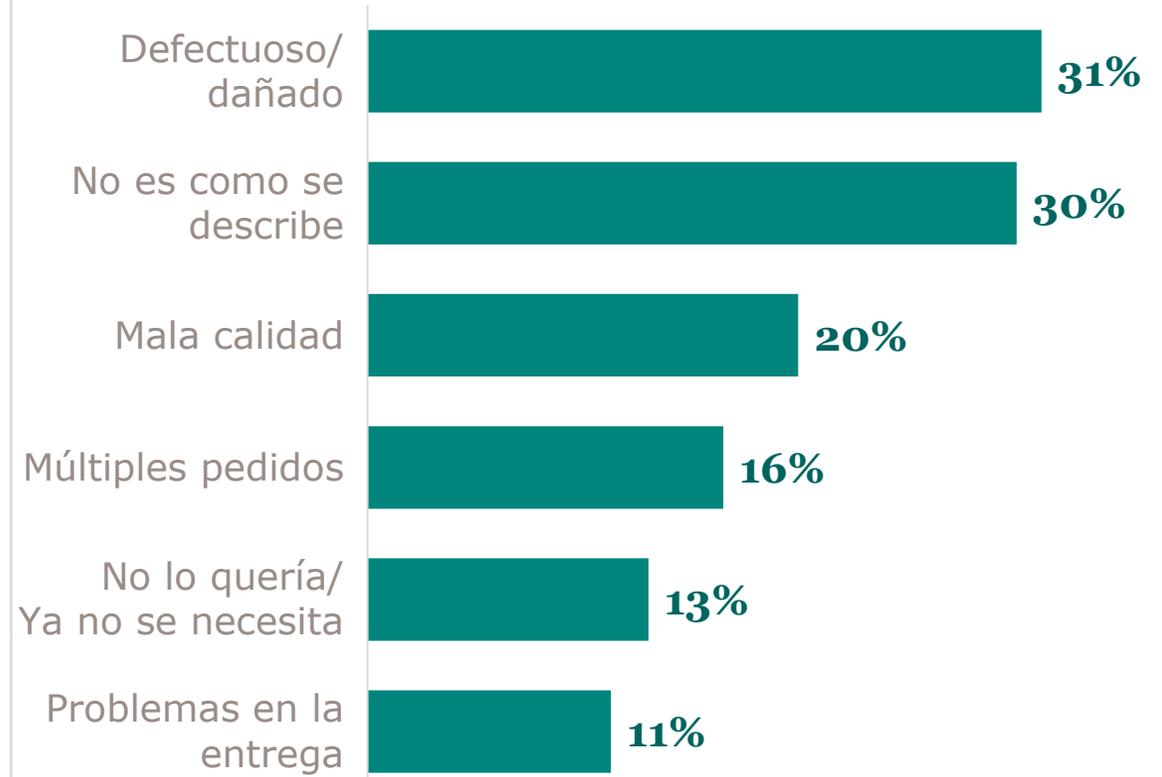
no busco la política de devoluciones

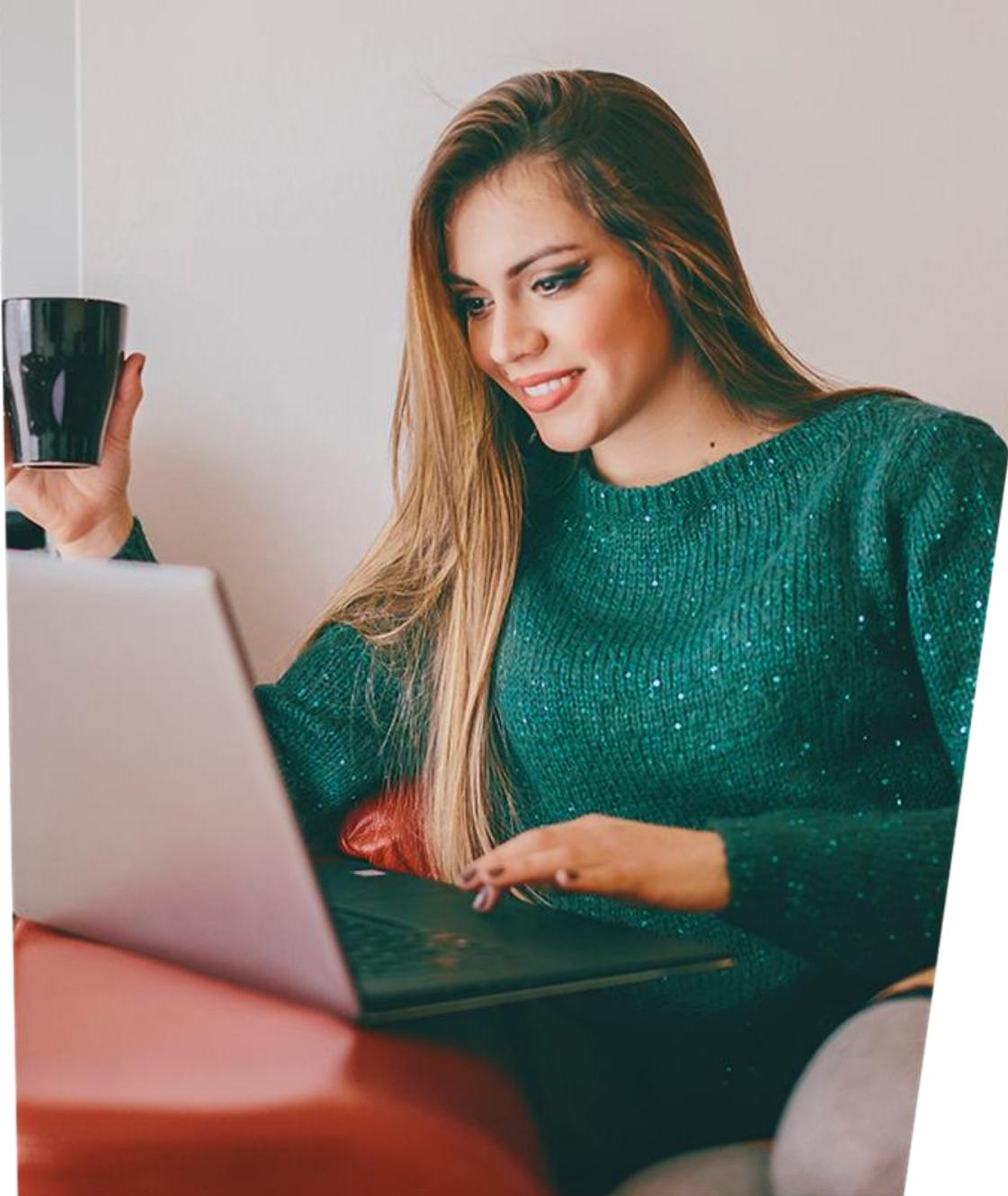
¿Cuándo buscas la política de devoluciones de un minorista?



Algunas devoluciones están planificadas

Razones para devolver artículos





La mayoría de consumidores prefieren enviar las devoluciones

¿Cómo devuelves los artículos que has comprado online?



Enviado de vuelta al minorista/vendedor



Devuelto a una tienda física o sitio autorizado

Una pésima experiencia de devolución afectará a tus ventas

Los consumidores quieren que la información sobre devoluciones sea fácil de encontrar y comprender

74%

Mi experiencia de devolución con un minorista online **afecta a la probabilidad de que le vuelva a comprar.**

71%

La experiencia de devolución **afecta a mi percepción global** de un minorista/vendedor.

76%

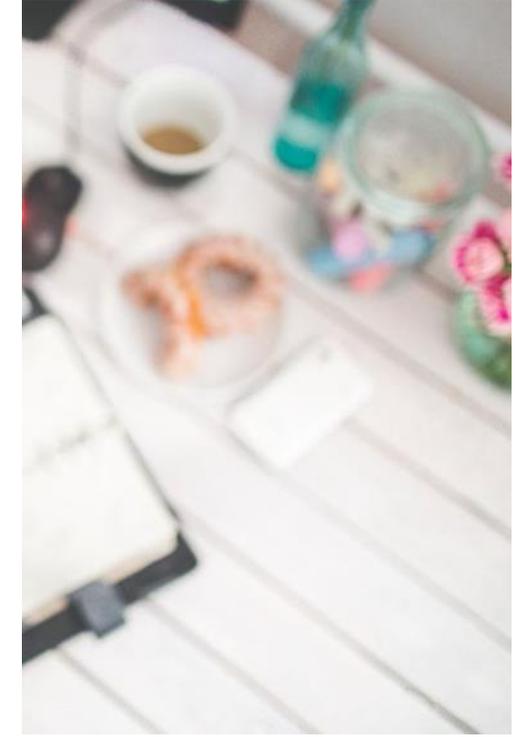
Tener que pagar por las devoluciones **hace que sea menos probable que compre** a un minorista/vendedor.

¿Por qué el 75,4% de los compradores online europeos compran en el extranjero?

Los compradores online están comprando a minoristas de otros países



48,2%
Mejor precio



44,4%
Marca o producto no disponible en mi país

¿Por qué compras fuera de tus fronteras?

54,9%

CANADÁ

Producto **no disponible**
en su país

Media mundial de **46,1%**

60,3%

BRAZIL

Precio **más barato**

Media mundial de **45,6%**

38,6%

INDIA

mayor confianza en
el minorista internacional

Media mundial de **19,6%**

50,3%

CHINA

Mejor calidad

Media mundial de **30,2%**



Gracias





Un placer!!!



Jonás Oya

UPS Segmentation Marketing Retail & HTech

jonasoya@ups.com

 <https://www.linkedin.com/in/jonasoya>

 @jonasoyaups