



Falabella.com



Generando una cultura de métricas

Julius Odian

Gerente Corporativo Tecnología y Desarrollo

Falabella.com

Fuentes de métricas

Medición Web

- Web analítica (Omniture Site Catalyst, Google Analytics, Web trends...)
- Social Analytics
- Web panels (Comscore, Hitwise, Alexa, Google Trends, Quantcast)
- Monitoreo Web (Atentus, Keynote, Gomez)
- Encuestas online (Survey Monkey, Vovici)

Sistemas Corporativos

- Call Center
- Sistemas financieros
- ERP
- Order Management System



Falabella.com

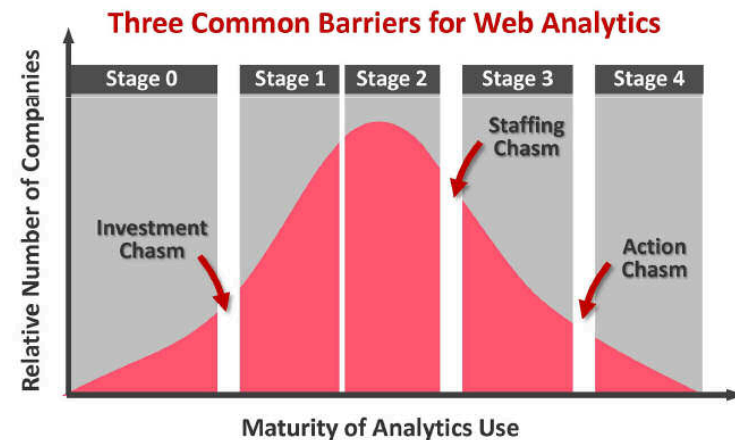
e-commerce day
SANTIAGO





Data driven organization

- Estructurar la organización alrededor de datos
 1. Auspiciador de la iniciativa
 2. Definir KPI
 3. Capacitar la organización
 4. Aprovechar los “Quick Wins”
 5. Establecer “accountability”





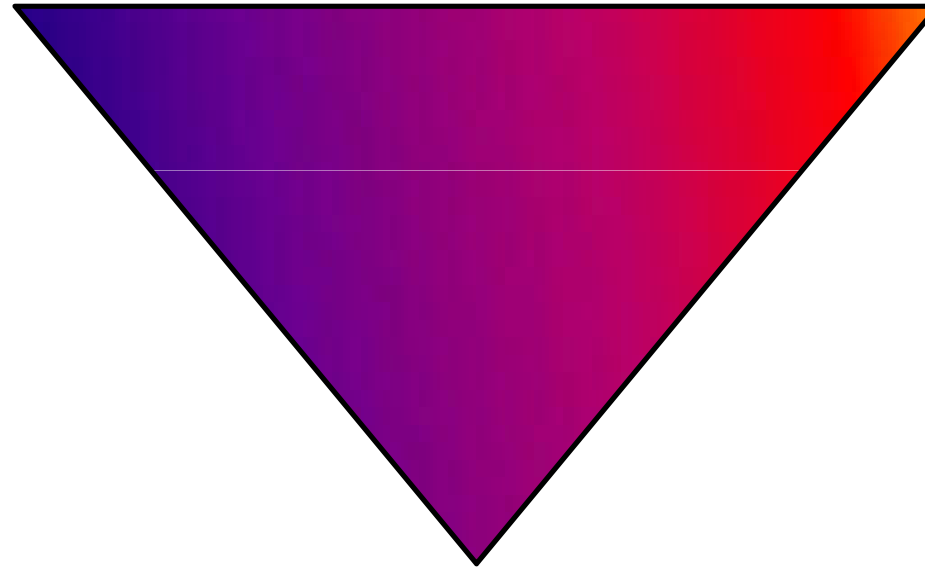
Falabella.com



El triángulo mágico de métricas

Comercial (+)

Operacional (-)



Financieras

Tasa de Conversión

- La métrica más importante del E-Commerce
 - Mide la eficiencia de convertir visitas en ventas o algún paso intermedio
 - Algunos ejemplos de la tasas de conversión:

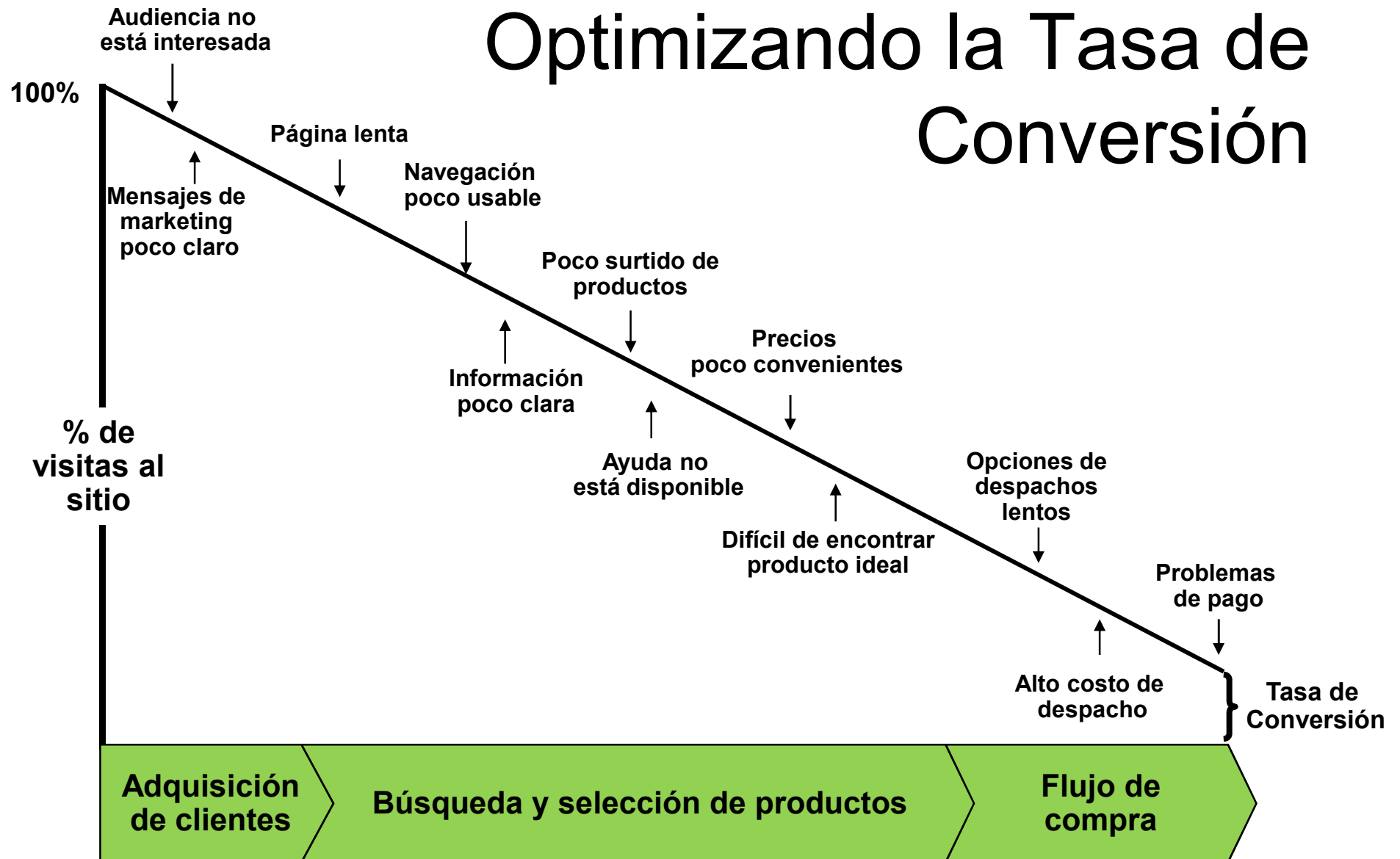
Órdenes
Visitas

Inscripciones
Visitas

Cotizaciones
Visitas



Optimizando la Tasa de Conversión

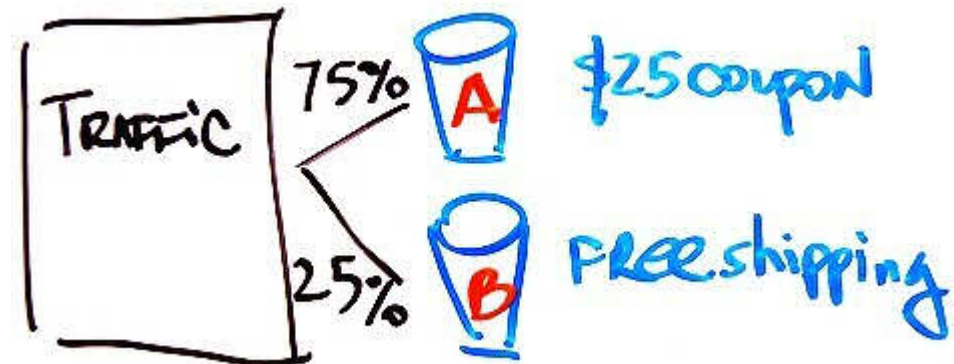


Sub métricas de la tasa de conversión

Situación	Métricas	Fuente(s) de información
Audiencia poco interesada/relevante	Bajo ratio PV/Visita	Web analítica
Mensajes de marketing poco claro	Tasa de abandono de la página	<ul style="list-style-type: none"> •Web analítica •Social analítica
Página lenta, largo tiempo para cumplir una tarea	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tiempo de respuesta 2. Tiempo para completar un proceso 	<ul style="list-style-type: none"> •Monitoreo web, •Estudios de usabilidad
Navegación poco usable	Tasa de abandono	<ul style="list-style-type: none"> •Web analítica •Estudios de usabilidad
Precios poco convenientes Pobre surtido de productos	Tasa de conversión de producto / categoría bajo	<ul style="list-style-type: none"> •Web analítica •Comparativo con la competencia
Difícil de encontrar productos	Búsquedas sin resultados	<ul style="list-style-type: none"> •Web analítica
Opciones de despacho lento	Tasa de abandono selección método de despacho	<ul style="list-style-type: none"> •Encuestas online •Comparativo con la competencia
Problemas de pago	<ol style="list-style-type: none"> 1. Uptime/Disponibilidad de Pasarella de pago 2. Tasa de abandono fase de pago 	<ul style="list-style-type: none"> •Monitoreo Web •Encuesta online

Cómo mejorar la TC

- DMAIC es un concepto que sale de la metodología six sigma (6σ) cuyo objetivo es minimizar la variabilidad de procesos y errores
 - Design – Diseñar una (página, flujo, experiencia ...)
 - Measure – Medir el cumplimiento del objetivo de lo que diseñaste
 - Analyze – Analizar los resultados
 - Improve – Mejorar el diseño
 - Control – Controlar el en tiempo



Conclusiones

1. Desarrollar una cultura de datos
2. Definir los KPI relevantes y accionables
3. Crear dashboards (tableros) de control
4. Definir responsables de cada métrica
5. Diseñar, Medir, Analizar, Mejorar y Controlar



Gracias

Julius Odian
jodian@falabella.cl