

## -Los Modelos de Marketplace- “ Integrando a PyMEs a través del e-Commerce “

---

Omar Vigetti

Director de Ventas & Operaciones LATAM



---

5 de Agosto de 2010

Casa Piedra, Santiago - Chile



# e-Commerce en Latinoamérica

- Internet como herramienta tecnológica clave -



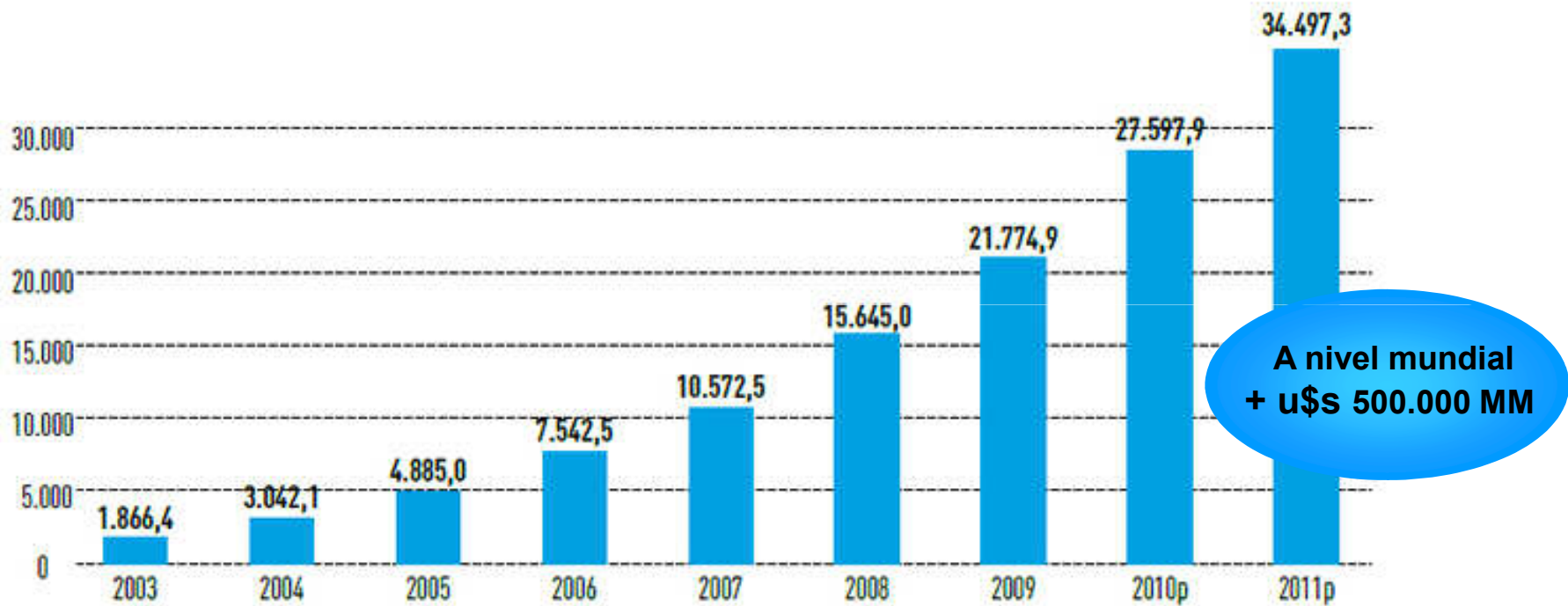
**Imaginen los negocios que hay por hacer!**

# e-Commerce en Latinoamérica



**Está despertando...**

# E-commerce -Latinoamérica & el mundo...



Fuente: AméricaEconomía Intelligence.

La tecnología y el comportamiento del cliente



Hoy en día es obligación facilitar el acceso del cliente a la empresa.

El cliente quiere participar, escúchelo.

**Si usted NO lo hace, *otro lo hará.***

# Algunas claves para tener éxito con el canal online



## E-BUSINESS

- Nombre de Dominio
- Hosting
- Plataforma de Comercio Electrónico
- Medios de Pagos
- Operador Logístico

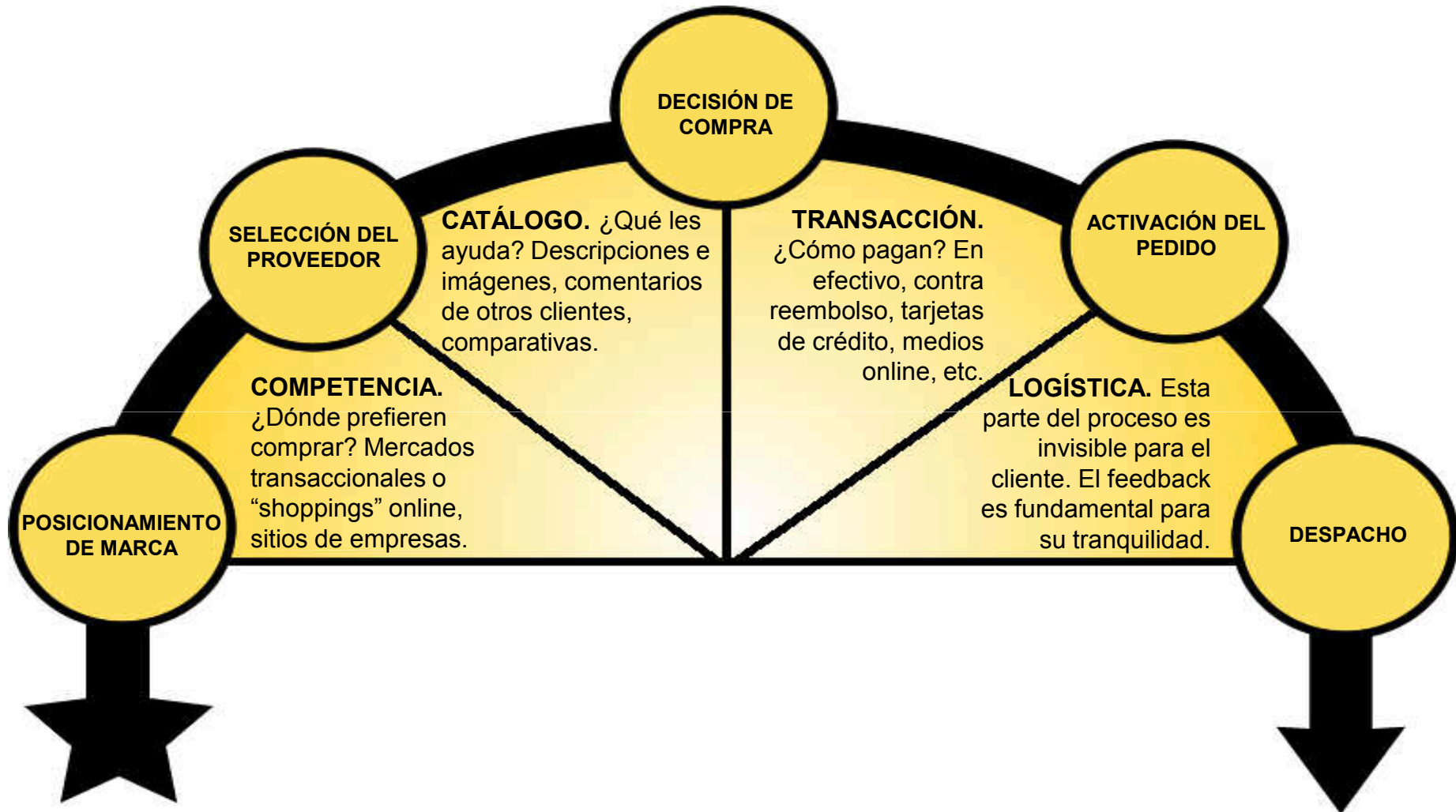
## E-MARKETING

- Posicionamiento y Marketing en Buscadores
- E-mail Marketing
- Mercados transaccionales
- Blogs
- Redes Sociales

## E-SERVICES

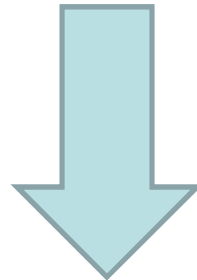
- Envío & Entrega
- Garantías
- Devoluciones
- Cobranza & Financiación
- Atención post-venta

# La experiencia de Compra on line



**El cliente cuando compra on line  
siente...**

**expectación y desconfianza**



**ansiedad**

Un Marketplace que brinda la posibilidad de relacionar un gran número de empresas - clientes y proveedores - en un sólo punto de encuentro.

## Marketplaces – características -

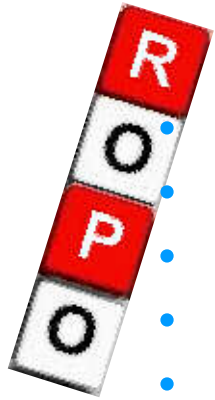


- Plataforma de negocios
- Múltiples compradores y vendedores
- Intercambio de información
- Transacciones comerciales (compraventa, subastas, subastas inversas, licitaciones)
- Amplia gama de productos y servicios
- A precio fijo o por ajuste dinámico
- Integración o no con sitios propios
- Sistemas de administración de stock, status de envíos, medios de pago, anuncios, etc.

## Marketplaces - Beneficios -

- Contar con un canal de ventas que apoya estrategia multicanal
- Alcanzar un mayor mercado potencial
- Generar mayores ventas
- Posicionar marca
- Ganar clientes nuevos
- Fidelizar clientes actuales

# Estrategia multicanal



*Research Online / Purchase Offline*

- La relación cliente/empresa es una misma
- La experiencia de compra es única
- Facilita el acceso del cliente a la empresa
- Brinda el mismo servicio en todos los canales
- Los clientes...
  - ✓ Tienen el control
  - ✓ Eligen cuándo, cómo y dónde
  - ✓ Adquieren mayor confianza
  - ✓ Se vuelven leales



# Estrategia Multicanal

## Modelo Tradicional

Estrategia Fragmentada

1 Canal Predomina

Comercio Electrónico es solo un método de venta más.



## Modelo Multicanal

Estrategia Única

Los clientes deciden **CUANDO, DONDE Y COMO**.



# Modelo de Marketplaces como Directorio



## Shopping Mall



## Local Propio



- ↑ Visibilidad
- ↑ Tráfico
- ↑ Oportunidades

- Posicionamiento ↑
- Ventas ↑
- Fidelización ↑

# Modelos de marketplaces en Logística & Banca



## CorreiosNetShopping – Correios (BR)

- Difunde y vende productos y servicios.
- No proporciona tiendas virtuales con marca propia.



## Portal de Tiendas – Banco Credicoop (ARG)

- Difunde productos y servicios. Genera tráfico a sitios particulares y transacciones.
- Provee tiendas virtuales con marca propia a PyMEs.
- Participan empresas, proveedores y consumidores finales.

# Modelos de marketplaces en Gobierno



## Bolsa de Negócios – SEBRAE (BR)

- Directorio de empresas.
- PyMes, asociaciones cooperativas y profesionales compran y venden entre sí.
- Grandes Empresas participan como compradoras. Consumidores finales no participan.
- Divulga productos y servicios y cruza ofertas.



## Sistema de Ejecución de Planes de Adquisiciones – BID & BM

- Administración de contratos bajo proyectos financiados por BID/BM.
- BID/BM, Gobierno, Unidades Ejecutoras, Sector Privado y Ciudadanos.
- Análisis de desempeño y Reportes por región y por país.

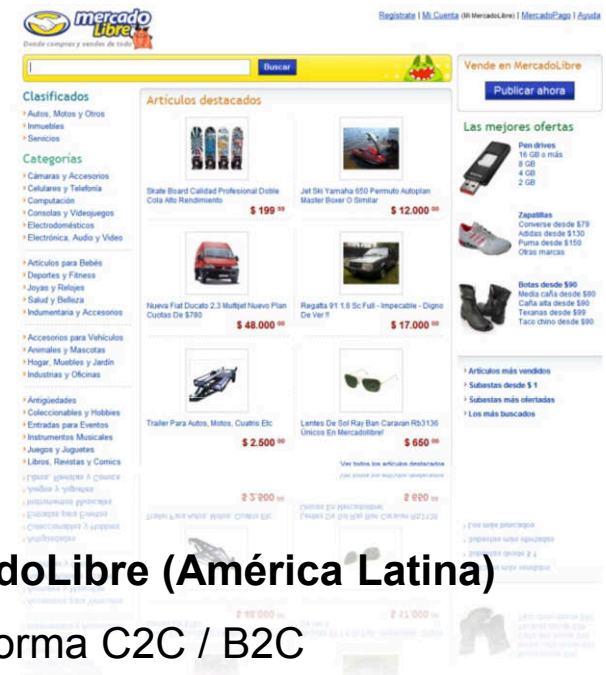
# Otros modelos de marketplaces

Infraestructura – Plataforma de e-commerce – SCM – CRM – Gateways de Pagos, etc.



Alibaba.com (Asia)

- Plataforma para Importadores y exportadores
- 240 países
- 50 millones de usuarios
- Provee software de gestión, servicios de infraestructura y asesoramiento en e-commerce.



MercadoLibre (América Latina)

- Plataforma C2C / B2C
- 12 países
- 45 millones de usuarios registrados

- C**ustomized by the end user
- A**ggregated at the point of use
- R**elevant to the moment
- S**ocial as a rule, not an exception



**SHOW  
ME THE  
MONEY!!**

¡Muchas Gracias por su atención!

Q & A

**Omar Vigetti**  
**Director de Ventas & Operaciones LATAM**

[ovigetti@latinvia.com](mailto:ovigetti@latinvia.com)

Twitter: @ovigetti

Skype: omar.vigetti

