



# CÓMO HACER E-COMMERCE Y NO MORIR EN EL INTENTO

**RICARDO URIBE**

Director E-commerce

Consultor

Servientrega

[ricardo.uribe@servientrega.com](mailto:ricardo.uribe@servientrega.com)

Celular: 317 511 2367



# LOS 5 PILARES DEL E-COMMERCE



1.

CONEXIÓN  
OFERTA/DEMANDA



2.

MARKETING ONLINE



3.

PLATAFORMA  
TECNOLÓGICA



4.

PAGOS



5.

LOGÍSTICA Y  
OPERACIÓN



# 1. CONEXIÓN OFERTA / DEMANDA



## DEFINIR LA ESTRATEGIA



**PRECIO**



**PRODUCTO**



**SERVICIO**

## DEFINIR EL TARGET



**B2B**



**B2C**



**PERFIL**





## 2. MARKETING ONLINE

“Sacar al aire un e-commerce sin realizar marketing online, es como poner un almacén en la cima de una montaña sin decirle a nadie”



### POSICIONAMIENTO

- SEO
- SEM
- Remarketing
- SEO edge y blogs



### SOCIAL MEDIA

- Contenido
- Publicidad ADS
- CRM social
- Servicio al cliente



### EMAIL MARKETING

- Contenido
- Análisis de resultados
- Estrategia antispam
- Recolección de datos



### ANÁLITICA & REPORTING

- Campañas web
- Competidores
- Productos
- Central de investigación





### 3. PLATAFORMA TECNOLÓGICA



VENTAS WEB	MÓVIL	PUNTO DE VENTA	KIOSKOS
OMNICHANNEL	CRM	CMS	WMS
REPORTES	ALARMAS	AUTOMATIZACIÓN	COMUNICACIÓN



#### REQUISITOS BÁSICOS

Hosting,  
nombre de dominio,  
certificado de seguridad,  
plantillas gráficas



#### CONTROL DE INVENTARIO

Multibodega  
Nivel por estantería  
Proyecciones



#### GESTIÓN DE CLIENTES (CRM)

Histórico de contactos  
Seguimientos futuros  
Leads, Cotizaciones



#### COMPRAS Y PROVEEDORES

Notificaciones automáticas  
Selección asistida  
Cuentas por paga  
EDI



#### GESTIÓN DE PEDIDOS

Asignación de mercancía  
Pick & Pack  
Rastreo



4.

## PAGOS



GATEWAY DE PAGO

Comprar

BOTÓN DE PAGO



Alto manejo de efectivo



PAGO CONTRA ENTREGA



Confianza del comprador



# 5. LOGÍSTICA Y OPERACIÓN

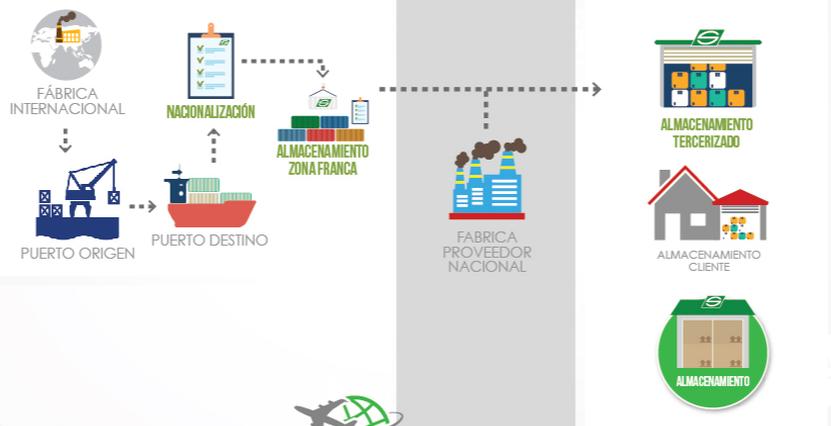
**FASE 1**  
APROVISIONAMIENTO

**FASE 2**  
ENTREGA AL CLIENTE





# 5. LOGÍSTICA Y OPERACIÓN



## FASE 1 APROVISIONAMIENTO

# 5. LOGÍSTICA Y OPERACIÓN



## FASE 2 ENTREGA AL CLIENTE



# 5. LOGÍSTICA Y OPERACIÓN

## ALMACENAMIENTO DEDICADO



**BODEGAS  
A NIVEL NACIONAL**  
(Bogota, Medellin,  
Cali, Barranquilla)

**CONTROL DE STOCKS**



**PROCESOS DE PICKING Y PACKING**





# 5. LOGÍSTICA Y OPERACIÓN

## PLATAFORMA DE ALMACENAMIENTO



### RECIBO

Control de atributos y UOM



### ALMACENAJE

Dirigido por el sistema: familia, compatibilidad



### REABASTO

Dirigido por el sistema: top off, por emergencia



### KITTING

Admon de órdenes de trabajo



### SURTIDO

Planificación de picking, surtido por zonas y accesos



### CARGUE

Identificación de carga y camión



### CONTROL INVENTARIO

Programados, generados por diferencias



# 5. LOGÍSTICA Y OPERACIÓN



**EXPO**



**B2B**

Al por mayor  
MODALIDAD DE CARGA



**B2C**

Mensajería Expresa  
Entrega Rapida

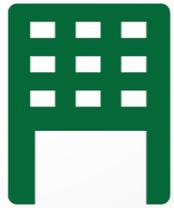




## 5. LOGÍSTICA Y OPERACIÓN



B2B



1. Habilitación como exportador en el RUT
2. A través de un agente aduanero hacer trámite de exportación
3. Inscripción en policía Antinarcoóticos (Rep. Legal y Agente aduanero)
4. Proceso de Exportación  
- Incoterms: FOB, CIF, EXWORKS
5. Proceso logístico de embarque



## 5. LOGÍSTICA Y OPERACIÓN



B2C



1. Incluir medio de pago que soporte el pago internacional
2. Realizar una estructuración de las posiciones arancelarias
3. Configurar en la pagina la restricción aduanera
4. Operador logístico realiza la recolección del producto
5. Recolección mono/multi proveedor
6. Operación de entrega al cliente

# EN RESUMEN...



1.

CONEXIÓN  
OFERTA/DEMANDA



2.

MARKETING ONLINE



3.

PLATAFORMA  
TECNOLÓGICA



4.

PAGOS



5.

LOGÍSTICA Y  
OPERACIÓN



**SERVIENTREGA**

Centro de Soluciones

**RICARDO URIBE**

Director E-commerce

Consultor

Servientrega

[ricardo.uribe@servientrega.com](mailto:ricardo.uribe@servientrega.com)

Celular: 317 511 2367



**PROCOLOMBIA**  
EXPORTACIONES TURISMO INVERSION

