



Conferencia de tendencias del retail: La visión omnicanal

Miércoles 20 de agosto de 2014
Hotel Grand Hyatt Santiago • Santiago, Chile

En colaboración con:



INGENIERIA INDUSTRIAL
UNIVERSIDAD DE CHILE

#ICSCRetailLA



Conferencia de tendencias del retail: La visión omnicanal

Miércoles 20 de agosto de 2014

Hotel Grand Hyatt Santiago • Santiago, Chile



De Multicanal a Omnicanal: Cómo evitar la duplicidad de personalidad en las empresas

Andrés Julián Gómez Montes

@AndresJGomez

www.andresgomez.com

www.consultorias360.com



Conferencia de tendencias del retail: La visión omnicanal

Miércoles 20 de agosto de 2014
Hotel Grand Hyatt Santiago • Santiago, Chile



Acerca De

- ✓ Ingeniero de Sistemas y Computación (*atípico*)
- ✓ Especialista en E-Commerce
- ✓ Consultor
- ✓ Columnista, autor de **Estrategias de Internet**
- ✓ Blogger
- ✓ Docente
- ✓ Conferencista



Conferencia de tendencias del retail: La visión omnicanal

Miércoles 20 de agosto de 2014
Hotel Grand Hyatt Santiago • Santiago, Chile



Reglas



Fuente: <http://sushipot.blogspot.com/2013/02/pencils-rulers.html>

#ICSCRetailLA



Conferencia de tendencias del retail: La visión omnicanal

Miércoles 20 de agosto de 2014
Hotel Grand Hyatt Santiago • Santiago, Chile



Reglas

- ① Participación activa
- ② Muchas preguntas
- ③ Opiniones



Conferencia de tendencias del retail: La visión omnicanal

Miércoles 20 de agosto de 2014

Hotel Grand Hyatt Santiago • Santiago, Chile



¿Omnicanal e Internet?



¿Omnicanal e Internet?

- ✓ ¿Qué tiene que ver el **Omnicanal** con **Internet**?
- ✓ ¿El Omnicanal es un tema de **tecnología**?
- ✓ ¿Existiría el Omnicanal sin Internet?
- ✓ ¿El Omnicanal debe trascender a Internet?



Conferencia de tendencias del retail: La visión omnicanal

Miércoles 20 de agosto de 2014

Hotel Grand Hyatt Santiago • Santiago, Chile



Un caso familiar



Fuente: <http://www.unipymes.com/avianca-aumenta-frecuencias-en-la-ruta-bogota-lima/>

#ICSCRetailLA



Conferencia de tendencias del retail: La visión omnicanal

Miércoles 20 de agosto de 2014
Hotel Grand Hyatt Santiago • Santiago, Chile



Un Caso Familiar



Si hoy Avianca escribe una nueva historia, es por ti.mp4



Conferencia de tendencias del retail: La visión omnicanal

Miércoles 20 de agosto de 2014

Hotel Grand Hyatt Santiago • Santiago, Chile



Un Caso Familiar

- ✓ Avianca es:
 - ¿Una aerolínea?
 - ¿Viajes?
 - ¿Destinos?
 - ¿Una experiencia?
 - ¿Varias empresas?



Conferencia de tendencias del retail: La visión omnicanal

Miércoles 20 de agosto de 2014
Hotel Grand Hyatt Santiago • Santiago, Chile



Un caso familiar



A STAR ALLIANCE MEMBER 



Fuente: <http://www.vuelosneon.com/vuelos-de-miami-a-bogota.html>

Fuente: <https://www.davivienda.com>



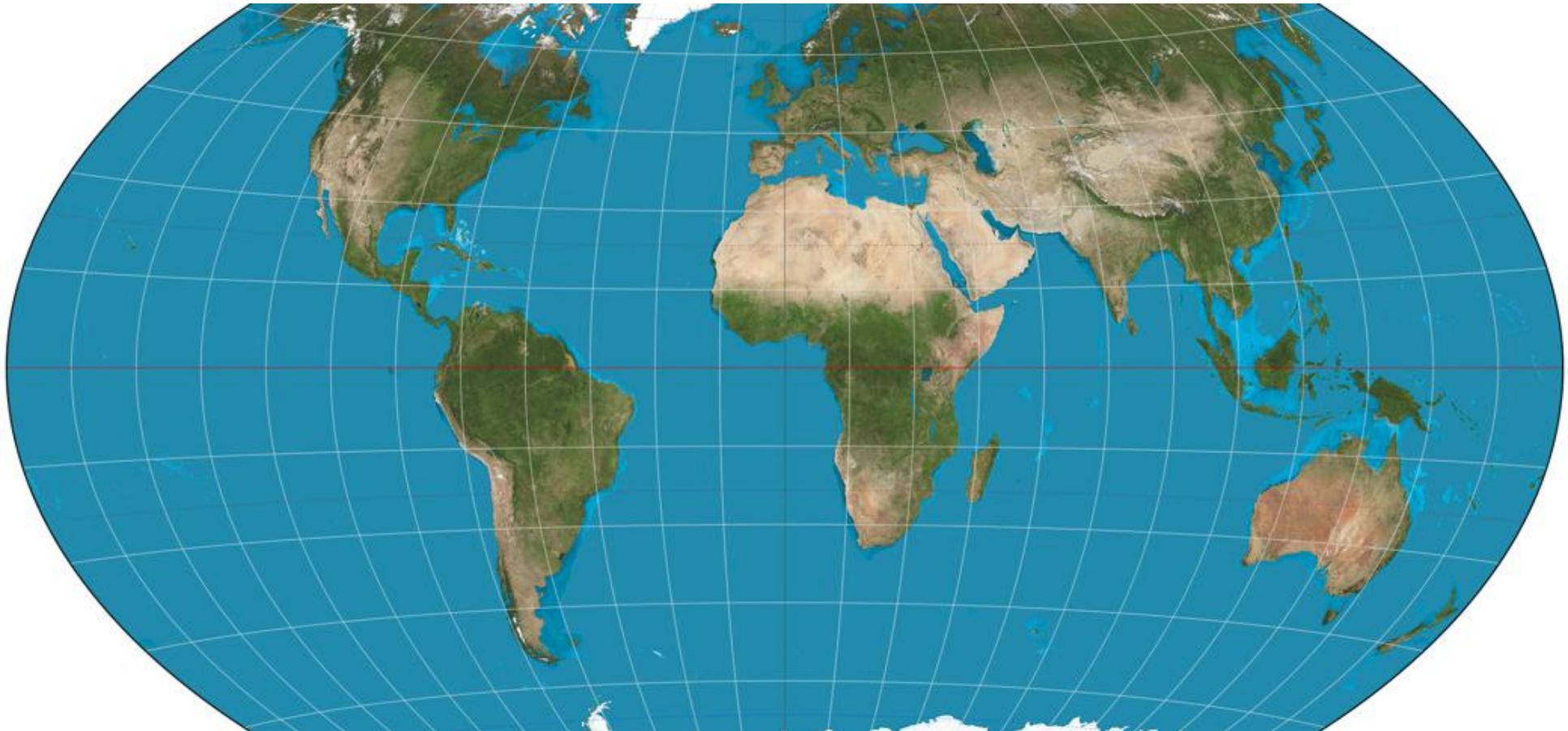
Conferencia de tendencias del retail: La visión omnicanal

Miércoles 20 de agosto de 2014

Hotel Grand Hyatt Santiago • Santiago, Chile



Nuevas realidades



Fuente: <http://www.mapplace.info/world-map/>

#ICSCRetailLA



Conferencia de tendencias del retail: La visión omnicanal

Miércoles 20 de agosto de 2014

Hotel Grand Hyatt Santiago • Santiago, Chile



Nuevas Realidades

- ① Usuario
- ② Entorno
- ③ Empresa

Nuevas Realidades

① Usuario

- ✓ Más informado
- ✓ Hiperconectado – Omnívoro Digital
- ✓ Muchas alternativas
- ✓ Exigente
- ✓ Voz - Prosumidor



Conferencia de tendencias del retail: La visión omnicanal

Miércoles 20 de agosto de 2014
Hotel Grand Hyatt Santiago • Santiago, Chile



Nuevas Realidades

② Entorno

- ✓ Globalización Real - Interconexión
- ✓ Tiempo Real
- ✓ Cambios políticos (Internet)
- ✓ Privatización
- ✓ Incremento Competencia



Conferencia de tendencias del retail: La visión omnicanal

Miércoles 20 de agosto de 2014
Hotel Grand Hyatt Santiago • Santiago, Chile



Nuevas Realidades

③ Empresa

- ✓ Automatización
- ✓ Acceso a Internet – 24/7/365
- ✓ Voz a voz con consumidores
- ✓ Comunicación 1 a 1



Conferencia de tendencias del retail: La visión omnicanal

Miércoles 20 de agosto de 2014

Hotel Grand Hyatt Santiago • Santiago, Chile



Nuevas Realidades

¿Qué tan
“nueva” es mi
empresa?



Conferencia de tendencias del retail: La visión omnicanal

Miércoles 20 de agosto de 2014
Hotel Grand Hyatt Santiago • Santiago, Chile



La Era del Multicanal



La Era del Multicanal

- ✓ **OBJETIVO:** Múltiples puntos de contacto con los clientes/consumidores
- ✓ **RAZONES:**
 - Competencia
 - Moda
 - Estrategia
- ✓ ¿Y la sincronización?



Conferencia de tendencias del retail: La visión omnicanal

Miércoles 20 de agosto de 2014
Hotel Grand Hyatt Santiago • Santiago, Chile



La “Brecha”



Fuente: <http://windowoutdoors.com/Photography/AlamoHuecoMts%20Winter%202008/Alamo%20Hueco%20Mountains%20January%202008.htm>

#ICSCRetailLA



Conferencia de tendencias del retail: La visión omnicanal

Miércoles 20 de agosto de 2014

Hotel Grand Hyatt Santiago • Santiago, Chile



La “Brecha”

Lo que espera
el Cliente:

EXPERIENCIA

Lo que espera
la Empresa:

- ✓ ¿Ventas?
- ✓ ¿Aumentar clientes?
- ✓ ¿Ofrecer una experiencia única a sus clientes?
- ✓ ...

La “Brecha”

- ✓ **¿Cómo nos perciben los clientes?**
- ✓ **¿Existe la brecha?**
- ✓ **¿Cuál es nuestra prioridad?**



Conferencia de tendencias del retail: La visión omnicanal

Miércoles 20 de agosto de 2014

Hotel Grand Hyatt Santiago • Santiago, Chile



Síndrome de múltiple personalidad



Síndrome de Múltiple Personalidad

- ✓ Muchos canales
- ✓ Algunos coordinados y sincronizados, otros no
- ✓ Se perciben varias empresas, múltiples personalidades
- ✓ Diferencia radical entre canales tradicionales y digitales

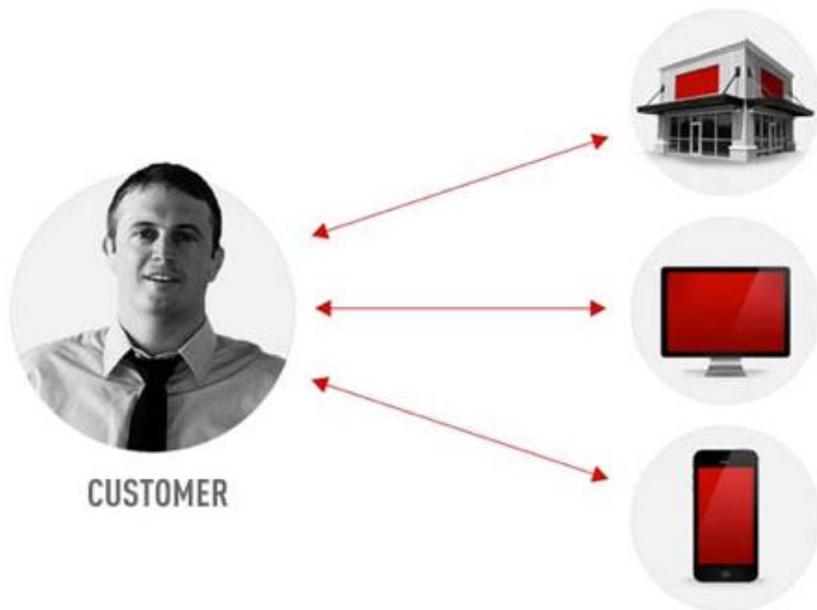


Conferencia de tendencias del retail: La visión omnicanal

Miércoles 20 de agosto de 2014
Hotel Grand Hyatt Santiago • Santiago, Chile

Omnicanal: Trascendiendo el Multicanal

LINEAR COMMERCE



OMNI CHANNEL COMMERCE





Conferencia de tendencias del retail: La visión omnicanal

Miércoles 20 de agosto de 2014

Hotel Grand Hyatt Santiago • Santiago, Chile



Omnicanal: Trascendiendo el Multicanal

✓ **OMNICANAL:**

- Apoyado por Internet, pero no es un tema de internet ni de tecnología
- Es un tema de cambio y cultura organizacional
- Es una **ESTRATEGIA**
- Requiere de la participación activa de **TODA** la organización
- Debe ser **DINÁMICO** y **PERMANENTE**



Conferencia de tendencias del retail: La visión omnicanal

Miércoles 20 de agosto de 2014
Hotel Grand Hyatt Santiago • Santiago, Chile



Omnicanal: Trascendiendo el Multicanal

✓ El **Omnicanal** impacta a toda la organización





Conferencia de tendencias del retail: La visión omnicanal

Miércoles 20 de agosto de 2014

Hotel Grand Hyatt Santiago • Santiago, Chile



Omnicanal: Trascendiendo el Multicanal

✓ Requisitos para implementar una estrategia **Omnicanal:**

➤ **Decisión gerencial**

➤ Tomar en cuenta a toda la organización

➤ Definir **por qué** razones se desea tomar este camino

➤ Dispuestos a hacer cambios y salir de la **zona de confort**

➤ Entender que es un **proceso continuo**



Conferencia de tendencias del retail: La visión omnicanal

Miércoles 20 de agosto de 2014

Hotel Grand Hyatt Santiago • Santiago, Chile



Omnicanal: Trascendiendo el Multicanal

✓ Área y elementos afectados:

- La empresa:
 - ✧ Misión, Visión y Objetivos
 - ✧ Imagen Corporativa
 - ✧ Valores
- Mercadeo
- Ventas
- Logística
- RRHH
- Legal
- Servicio al Cliente



Conferencia de tendencias del retail: La visión omnicanal

Miércoles 20 de agosto de 2014
Hotel Grand Hyatt Santiago • Santiago, Chile



Omnicanal: Trascendiendo el Multicanal



Fuente: <http://dailyemerald.com/2012/05/22/redefining-alcoholic-what-this-means-for-students/>

#ICSCRetailLA



Conferencia de tendencias del retail: La visión omnicanal

Miércoles 20 de agosto de 2014

Hotel Grand Hyatt Santiago • Santiago, Chile



Omnicanal: Trascendiendo el Multicanal

- ✓ La creación de una Estrategia Omnicanal es un **Vicio Positivo**
- ✓ No podemos parar
- ✓ Todo el tiempo debemos redefinirnos y buscar metas más altas
- ✓ Debemos probar y experimentar
- ✓ Escuchar permanentemente la retroalimentación de los usuarios

Omnicanal: Trascendiendo el Multicanal

- ✓ También se debe analizar lo que hace la competencia
- ✓ Evitar el **pensamiento episódico**
- ✓ Sentirnos cómodos con la estrategia
- ✓ Priorizar al usuario
- ✓ Eliminar el síndrome de múltiple personalidad



Conferencia de tendencias del retail: La visión omnicanal

Miércoles 20 de agosto de 2014
Hotel Grand Hyatt Santiago • Santiago, Chile

Omnicanal: Tips Finales





Conferencia de tendencias del retail: La visión omnicanal

Miércoles 20 de agosto de 2014

Hotel Grand Hyatt Santiago • Santiago, Chile



Omnicanal: Tips Finales

- ✓ Omnicanal no es una tendencia o moda
- ✓ Selección de canales porque son estratégicos
- ✓ Medir todo; múltiples puntos de medición
- ✓ Analizar las métricas
- ✓ Escuchar a los clientes y analizar competencia
- ✓ No es tecnología ni Internet
- ✓ Evaluar la doble personalidad

Omnicanal: Tips Finales

- ✓ **¿Cómo nos perciben los clientes?**
- ✓ **¿Existe la brecha?**
- ✓ **¿Cuál es nuestra prioridad?**



Conferencia de tendencias del retail: La visión omnicanal

Miércoles 20 de agosto de 2014
Hotel Grand Hyatt Santiago • Santiago, Chile



¿Preguntas?





Conferencia de tendencias del retail: La visión omnicanal

Miércoles 20 de agosto de 2014

Hotel Grand Hyatt Santiago • Santiago, Chile



Datos de Contacto

Andrés Julián Gómez Montes

andres.gomez@consultorias360.com

[@AndresJGomez](#)

www.andresgomez.com

www.consultorias360.com

www.linkedin.com/in/andresjgomez



Conferencia de tendencias del retail: La visión omnicanal

Miércoles 20 de agosto de 2014

Hotel Grand Hyatt Santiago • Santiago, Chile



Estrategias de Internet



www.estrategiasdeinternet.com

#ICSCRetailLA



Conferencia de tendencias del retail: La visión omnicanal

Miércoles 20 de agosto de 2014

Hotel Grand Hyatt Santiago • Santiago, Chile



Créditos

- ✓ Algunas imágenes tomadas de Internet
- ✓ Texto propiedad de Andrés Julián Gómez Montes
(andres.gomez@consultorias360.com),
pero se puede difundir sin autorización
previa por parte del autor.