



# 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](http://www.andresgomez.com)

[www.consultorias360.com](http://www.consultorias360.com)

## 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





# 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>



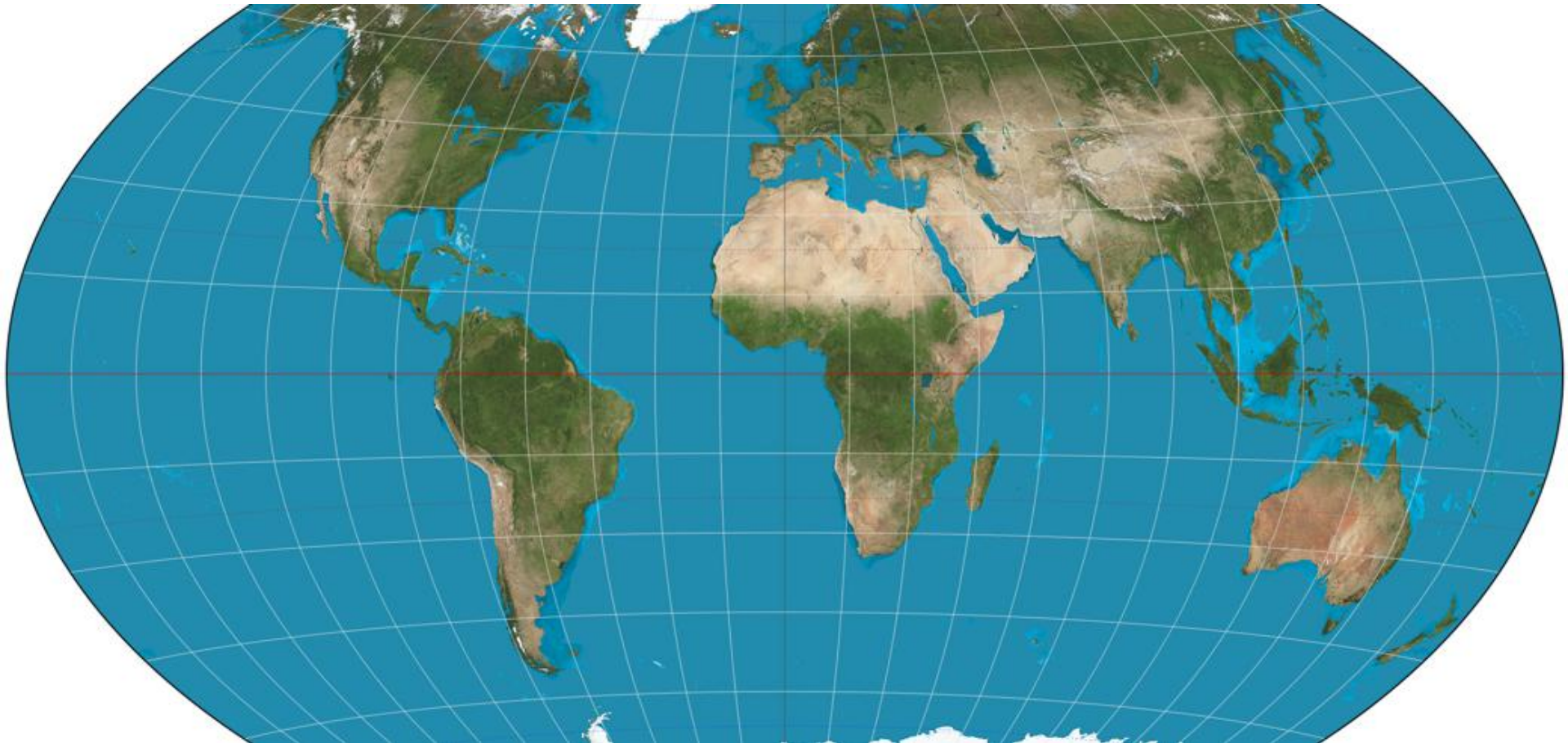
# Conferencia de tendencias del retail: La visión omnicanal

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

## 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





# Conferencia de tendencias del retail: La visión omnicanal

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



## 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



Fuente: <http://rcillustration.blogspot.com/2010/11/multiple-personality.html>

#ICSCRetailLA

## 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



# Conferencia de tendencias del retail: La visión omnicanal

Miércoles 20 de agosto de 2014

Hotel Grand Hyatt Santiago • Santiago, Chile



## 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](mailto:andres.gomez@consultorias360.com)

[@AndresJGomez](#)

[www.andresgomez.com](http://www.andresgomez.com)

[www.consultorias360.com](http://www.consultorias360.com)

[www.linkedin.com/in/andresjgomez](http://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](http://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](mailto:andres.gomez@consultorias360.com)),  
pero se puede difundir sin autorización  
previa por parte del autor.