

# Juicio al Cyber Monday: queda por mejorar logística y asegurar ofertas atractivas

Subir a los consumidores al carro del e-commerce es una de sus principales contribuciones, así como el impulso a mejorar los procesos internos.

TAMARA FLORES

En dos semanas se realizará la octava versión del Cyber Monday en Chile, cuya primera novedad es el cambio de la tradicional fecha, pasando de noviembre a octubre, además de la participación de más de 250 empresas, según fuentes consultadas por PULSO.

Desde el primer evento, que se realizó hace siete años ¿cuál ha sido el aporte concreto de los eventos Cyber?

Para Marcel Goic, Director del Centro de Estudios del Retail (CERET) de Ingeniería Industrial, U. de Chile, el primer aporte es la penetración del canal electrónico, "en que motivados por las ofertas de estos días, algunos clientes se han atrevido a empezar a usar canales digitales".

Lo mismo afirma Christian Orós, Socio Director de Research & Estrategia de Kawésqar Lab. "En nuestros estudios, hemos visto que muchos usuarios que no había tenido compras en el canal online, y que su primera compra fue en un evento Cyber, tienden a convertirse en el tiempo en compradores regulares del canal online".

Al respecto, el CEO de Beetrack Sebastián Ojeda, agrega que "los eventos cyber naicen como una necesidad de las empresas de retail en promover su canal online. El origen son los descuentos para hacerlo atractivo, cosa que el cliente tenga la experiencia de compra, le pique el bichito, le guste esa experiencia y vuelva a comprar".

Un segundo aporte, dice Marcel Goic, tiene que ver con



● **¿Qué pasó?** Expertos en retail y comercio electrónico analizaron los principales aportes de los eventos Cyber al comercio.

● **¿Cuál es el aporte?** Intentar el ingreso de las personas al canal e-commerce es reconocido como uno de los principales aportes, así como el impulso a la mejora de los procesos internos.

● **¿Qué se puede mejorar?** El aspecto principal a mejorar sigue siendo la logística, sobre todo la comunicación de cara al cliente sobre el estado de sus pedidos, y seguridad de los datos son también primordiales, junto con una oferta que no pierda su atractivo tanto en precio como en variedad.

### Reclamos en Semracc

El último Cyber Monday dejó un saldo de 714 reclamos, una baja de 15% respecto de 2016.

los procesos internos de la compañía, ya que "estos eventos generan peaks intusuales de demandas que obligan a los retailers a mejorar los procedimientos diseñados para dar respuesta a los clientes con niveles razonables de calidad de servicio".

**LO QUE FALTA.** Aún con toda la experiencia acumulada, todavía quedan temas por resolver, de cara al próximo Cyber Monday y la logística es uno de ellos.

"Sigue siendo una arena donde hay mucho por mejorar. Sin embargo, pienso que para los cyber-eventos los clientes tienen mayor disponibilidad para esperar en el despacho que una compra tradicional", dice Goic. A su juicio, parte de los esfuerzos debieran estar concentrados en mejorar la comunicación con los clientes "para que estos tengan claridad del estado de las ordenes y de los tiempos y condiciones de despacho".

Christian Orós cree que este es sin duda un tema a corregir, dado que "en el último Cyber, en la Región Metropolitana, al menos dos de diez compradores tuvieron algún tipo de problema con el despacho de su compra".

Otro aspecto en el que se puede avanzar, dice, es en mejorar las plataformas de pago así como la seguridad de los datos, sobre todo en medio de los cuestionamientos por los ciberataques a las entidades bancarias.

Los tres expertos coinciden en que contar con una oferta atractiva sigue siendo la pie-

### LOS NÚMEROS DEL EVENTO

**190**

millones de dólares en venta dejó el último Cyber Monday de 2017, siendo superado por el Cyber Day de 2018 con US\$210 millones

**8,9 y 10**

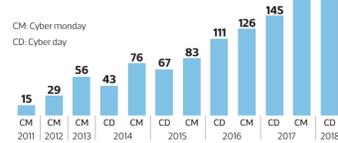
de octubre será la nueva fecha del evento. Se espera que en esta edición participen más de 250 empresas.

dra angular del proceso. Al respecto, Goic afirma que con tantas empresas compitiendo, se debe apostar "primero una experiencia de navegación que permita recorrer las alternativas de manera eficiente y armoniosa y segundo, a la relevancia de la oferta", además de que los retailers medianos puedan tener un espacio más relevante.

Respecto de la decisión de adelantar el evento, Orós cree que algunas categorías podrían verse resentidas, como Viajes y Tecnología, pudiendo llegar a ventas planas versus igual evento año pasado. Sin embargo, para Viajes existe un salvavidas: hoy o el lunes debiera publicarse en el Diario Oficial el decreto que rebaja las tasas de embarque, con lo que "todos quienes compren en el Cyber Monday que vendrá durante octubre lo van a poder hacer con precios más baratos", dijo el ministro de Economía José Ramón Valente. ●

### PERFIL DE EVENTOS CYBER

Ventas históricas  
En millones US\$



### Compras por categoría en eventos CYBER

En %



\* Se excluye del análisis compras normales del periodo.

### ¿Qué opinas sobre los eventos de e-commerce (Cybers)?



FUENTE: CCS, Kawésqar Lab

• PULSO

## Agricultura constituye mesa de trabajo para el sector frutícola

La instancia, que funciona como un consejo asesor, está integrada por organismos públicos, gremios y empresas.

El miércoles se realizó la primera sesión de la Mesa de la Fruta, instancia constituida por el Ministerio de Agricultura y que funciona en calidad de consejo asesor.

La mesa está conformada por los gremios del sector como Asoex y Fedefruta, a los que se suma la Sociedad Nacional de Agricultura (SNA); servicios del ministerio como Odepa, Inia y el SAG, además de productores y empresarios frutícolas

como Chlfresh, Frucentro, entre otras.

En esta primera reunión, la mesa definió los temas más importantes para el sector, los que serán abordados en subcomisiones: agua, imagen país, I+D, modernización del sector, alianza público-privada, plagas, credibilidad, nuevos mercados y seguridad.

El esquema de trabajo de la Mesa contempla que durante las próximas semanas se constituyan las subcomisiones y se definirán los temas a tratar por cada grupo de trabajo. La idea es que dentro de los próximos meses se vuelva a citar al grupo com-



Las mesas volverán a sesionar en unos meses para analizar avances.

pleto para analizar los avances alcanzados, explicó la Directora Nacional de ODEPA, María Emilia Undurraga. Este organismo será quien coordinará la instancia.

El ministro de Agricultura Antonio Walker destacó el interés por participar en la mesa: "juntar a ASOEX, SNA,

Fedefruta, a empresarios, investigadores con los servicios de la conferencia global y como dijimos acá, un gobierno no va a cambiar la fruticultura chilena: la fruticultura la vamos a cambiar con una gran alianza público-privada que espero que nazca de esta mesa". ● TF

## ONU premia Biofactoría Gran Santiago de Aguas Andinas

El reconocimiento del organismo internacional se debió a su trabajo para contribuir en la salud planetaria.

La Biofactoría Gran Santiago, creada por Aguas Andinas, fue distinguida ayer en la categoría "salud planetaria" en Nueva York, en el marco de la conferencia global de clima de Naciones Unidas, para 15 iniciativas mundiales orientadas a enfrentar los efectos del cambio climático.

De esta forma, Chile fue el único país latinoamericano

en ser reconocido por la ONU por iniciativas que buscan mitigar los efectos del cambio climático.

Las biofactorías son el resultado de la transformación de plantas de descontaminación de aguas servidas en verdaderas "fábricas de vida" en donde los residuos que produce la ciudad son transformados en nuevos recursos, tales como fertilizante orgánico para suelos degradados, gas natural, electricidad y agua limpia para uso industrial y agrícola.

Narcis Berberana CEO de Aguas Andinas señaló: "este es un reconocimiento para Chile, que avala la gestión que como compañía de servicios medioambientales venimos realizando desde hace casi una década para mitigar los efectos del cambio climático. Y nuestro objetivo es seguir avanzando para llegar a tener 0 emisiones," dijo Berberana. ●