

# M-commerce

## ¿Cómo ejecutar adecuadamente la estrategia m-commerce de las empresas?

El m-commerce o tienda móvil, es la venta de productos y/o servicios desde plataformas optimizadas para dispositivos móviles y representa la evolución del comercio electrónico. Inicialmente, los usuarios debían digitar en su laptop el url de la tienda en la que querían comprar su producto, seleccionarlo, agregarlo al carrito e ingresar su número de tarjeta de crédito o débito. Hoy las compras se hacen desde cualquier Smartphone a través de un aplicativo móvil donde sobresale la experiencia de uso, combinado con la sencillez, donde menos es más ya que se reducen al máximo todos los pasos para comprar. Es por esto que grandes industrias como la financiera, la de telecomunicaciones, la de consumo masivo, entre otras, están viendo este tipo de soluciones como una gran alternativa de crecimiento.

Según el informe *Mobile Commerce Report*, publicado en 2017 por el portal Enter.co, los colombianos interactúan con publicidades móviles en un 84% de las ocasiones, por encima del promedio global que llega al 76%. En la mayoría de los casos, las personas interactúan con los avisos para encontrar mayor información del producto o conocer más sobre las empresas anunciantes, de esto depende en gran parte su decisión de compra, por ello el 53% de los colombianos encuestados declararon que realizaron compras móviles después de ver el producto en su dispositivo.



Bogotá D.C. - PBX +57 (1) 410 6766  
Cali, Valle del Cauca - PBX +57 (2) 661 8161  
Medellín, Antioquia - PBX +57 (4) 384 5609  
Barranquilla, Atlántico - PBX +57 (5) 330 9802

El m-commerce se está volviendo cada vez más atractivo para grandes empresas como los retails, distribuidoras, grandes marcas y cadenas de restaurantes, que están viendo en esta modalidad una oportunidad para llegarle a más clientes en menos tiempo y a menor costo; gracias a ventajas destacadas en el portal [debitoor.es](http://debitoor.es) como:

- El aumento en la demanda de aplicaciones de pago para teléfonos y tabletas por parte del consumidor.
- El rápido crecimiento del consumo de teléfonos y otros dispositivos móviles, así como de la conexión a internet.
- El aumento de la confianza de los consumidores en la compra online debido a las mejoras en la seguridad y en la calidad de la experiencia.
- Las mejoras tecnológicas han permitido un acceso rápido a tiendas online a través de dispositivos móviles.

# Factores claves para ejecutar una estrategia de m-commerce

Si su empresa está pensando en vender sus productos a través de una estrategia de m-commerce le recomendamos:

- Recordar que el poder ahora reside en sus clientes, ellos deciden qué y cuando compran. La mejor manera de asegurar que sea *su* portal, es disponibilizar la mayor cantidad de información posible a sus clientes para que tomen su decisión de compra en cualquier momento y lugar.
- Asegurar que sus canales digitales sean consistentes, de tal forma que sus clientes puedan iniciar sus transacciones en un dispositivo y terminarla en otro, manteniendo la continuidad de la misma.
- Asegurar las opciones de pago o validaciones de crédito de sus clientes previas al momento cero, momento de compra.
- Incorporar las características de seguridad virtual requeridas, pues es necesario que el consumidor se sienta confiado al introducir sus datos financieros vía online para garantizar el éxito de su compra.
- Lograr una plataforma transaccional integrada, es decir, que su empresa no solo tenga la posibilidad de interactuar con grandes clientes, sino también con el resto de sus canales (pequeños comercios y tiendas).
- Garantizar la eficiencia operativa en el intercambio electrónico de documentos, que hacen parte de la dinámica comercial de su empresa.



Bogotá D.C. - PBX +57 (1) 410 6766  
Cali, Valle del Cauca - PBX +57 (2) 661 8161  
Medellín, Antioquia - PBX +57 (4) 384 5609  
Barranquilla, Atlántico - PBX +57 (5) 330 9802

# Propuesta de valor de Carvajal Tecnología y Servicios

Pensando en las necesidades de las compañías que cada vez amplían más su red de comercio y lo por tanto necesitan estar en constante contacto con todos sus clientes, haciendo más sencillo su proceso de compra; Carvajal Tecnología y servicios ofrece al mercado el CEN Transaccional (Centro Electrónico de Negocios), una plataforma en la nube conectada a una App llamada CEN Móvil, en la cual se encuentra el catálogo de productos de la empresa que adquiere este servicio, sus precios y descripción. De esta manera los comerciantes y proveedores tienen la posibilidad de intercambiar documentos comerciales y logísticos, desde la orden de compra hasta avisos de recibo y despacho, contribuyendo a la agilidad en el proceso de compra y automatización, disminuyendo errores manuales en las facturas y órdenes de compra, que terminan traducándose en pedidos equivocados y por ende en devoluciones que resultan ser muy costosas para las empresas.

El CEN Transaccional integra tanto a grandes como pequeños comercios, a través de CEN Móvil de tal forma que estos últimos tengan la posibilidad de autogestionar los pedidos con sus proveedores desde su Smartphone, sin depender 100% de la visita del vendedor. De esta manera se reducen los tiempos de entrega del producto evitando pérdidas en ventas debido al desabastecimiento del producto, además reduciendo los costos operativos, pues el 5% del valor de la venta corresponde al salario del vendedor que se encuentra en la calle tomando pedidos.

Adicional a esto, la plataforma fortalece la comunicación entre el fabricante, el comerciante y el consumidor, puesto que la información (por ejemplo promociones y nuevos productos), puede reflejarse directamente en la App móvil garantizando que llegue al usuario en tiempo real y que pueda aplicarle en su proceso de compra de manera inmediata, lo que no sucede a través de anuncios vía correo electrónico, que pueden ser vistos cuando la promoción o el inventario del nuevo producto han caducado.

*“Estamos en la era del cliente, debemos generarle opciones para vincularse en el mundo del m-commerce, con una estrategia móvil para que sus hagan sus pedidos a través de una plataforma”, afirma Juliana Durán, Gerente Global de Estrategia experta en CEN Transaccional de Carvajal Tecnología y servicios.*



Bogotá D.C. - PBX +57 (1) 410 6766  
Cali, Valle del Cauca - PBX +57 (2) 661 8161  
Medellín, Antioquia - PBX +57 (4) 384 5609  
Barranquilla, Atlántico - PBX +57 (5) 330 9802

# A través del CEN Móvil de Carvajal Tecnología y Servicios usted puede:



- **REALIZAR AUTOGESTIÓN DE RELACIONES COMERCIALES:** Gestión de los socios comerciales que pueden acceder a esta opción de compra.
- **COMPRAR:** Captura de pedido electrónico y sincronización con plataforma del cliente.
- **ACCEDER A PROMOCIONES:** Acceso al catálogo promocional del cliente, que posteriormente se convertirá en un pedido electrónico.
- **CONSULTAR PRECIOS:** Acceso a la lista de precios del cliente.
- **CONOCER EL ESTADO DE SUS PEDIDOS:** Consulta del estado de los pedidos realizados a través de la App Móvil.



Bogotá D.C. - PBX +57 (1) 410 6766  
Cali, Valle del Cauca - PBX +57 (2) 661 8161  
Medellín, Antioquia - PBX +57 (4) 384 5609  
Barranquilla, Atlántico - PBX +57 (5) 330 9802

# ¿Cómo comprar a través del CEN Móvil?

## 1<sup>er</sup> Paso



Ingresa tu usuario y clave

## 2<sup>do</sup> Paso



Selecciona la opción, **Comprar**

## 3<sup>er</sup> Paso



Recorre las categorías de productos que deseas comprar y selecciona "agregar" o "+" y "-" para indicar la cantidad requerida. Ve al carrito de compras para consultar y enviar tu pedido.

## 4<sup>to</sup> Paso



Selecciona la fecha de entrega y realiza el envío del pedido



Bogotá D.C. - PBX +57 (1) 410 6766  
Cali, Valle del Cauca - PBX +57 (2) 661 8161  
Medellín, Antioquia - PBX +57 (4) 384 5609  
Barranquilla, Atlántico - PBX +57 (5) 330 9802