

La llegada del eCommerce: una realidad en ascenso frente al modelo de negocio tradicional

Gema Mencía Gutiérrez
Gerente Negocio TPVs y eCommerce

Madrid
23 de Noviembre de 2016



**“No estamos en una época de cambios.
Estamos en un cambio de época”**

- Ritmo de cambio tecnológico: acelerando exponencialmente
- 1969: fecha oficial del nacimiento de Internet
- 3.400 millones de personas conectadas a internet
- 2020: 100% del planeta conectividad a internet (móvil, globos aerostáticos...)
25.000 millones de aparatos conectados
- El acceso a la información: inmediato e universal

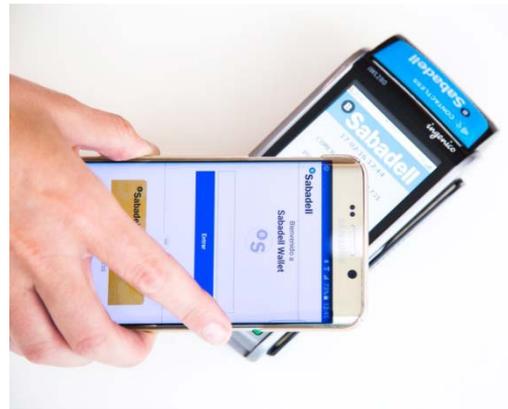
1.000.000.000

Hace mil millones de HORAS.....apareció el Homo Sapiens

Hace mil millones de MINUTOS.....comenzó la Era Cristiana

Hace mil millones de SEGUNDOS.....nació el primer PC de IBM

Hace mil millones de BUSQUEDAS EN GOOGLE...¡ERA LA SEMANA PASADA!



“Más capacidad de comunicación que el Apolo 11 cuando aterrizó en la luna”

- Llevamos un superordenador en el bolsillo
- Lo miramos de media 150 veces al día
- No estamos conectados: **vivimos conectados**
- El móvil es el nexo de unión de todos los medios (ROPO)
- Pon el móvil en el centro de tu estrategia de marketing. El 34% de las transacciones eCommerce son en un dispositivo móvil

“El eCommerce ya no es minoritario”

- El modelo comercial ha cambiado: fabricante-proveedor-distribuidor
- ¿Quién decide? el consumidor
- Transversalidad: nos afecta a todos
 - Venta de coches
 - Pronovias
- Deslocalización: naranjas de Valencia, Vinos de Rioja...
- Motivación:
 - Precio
 - Experiencia de compra
 - Comodidad
 - Información
- Mirar a los grandes y a los pequeños
- El cliente es omniacceso



Un recordatorio de privacidad de Google

[RECORDARME MÁS TARDE](#) [LEER](#)

naranjas desde 13,00€ - Naranjas Online, ¡Envío Gratis

[Anuncio](#) www.naranjasjulian.com/es/ • 634 43 61 12
Baratas y de Calidad a domicilio

Mandarinas Valencia - Mandarinas del árbol a tu mesa

[Anuncio](#) www.jardinerialakuka.com/ •
10kilos 15€ ¡Transporte incluido!

Naranjas a Domicilio 24h. - Recién Recolectadas del Árbol

[Anuncio](#) www.naranjasasaco.com/naranjas/Oferla •
Máxima Calidad al mejor Precio. ¡Haz tu pedido!
Dulces y Jugosas · Transporte Gratis · Ofertas Exclusivas · Del Árbol a tu Domicilio

Comprar naranjas y mandarinas - Mamitaronges.com

[Anuncio](#) www.mamitaronges.com/ •
Fruta de cosecha propia madurada en el árbol del campo a casa sin Intermediarios

Naranjas ecológicas de Valencia | Comprar naranjas online

<https://www.naranjaslaaroba.com/> •
Comprar naranjas de Valencia nunca fue tan fácil. Naranjas ecológicas online, de nuestro campo a tu casa en 24 horas.

Comprar Naranjas Valencianas Online > Naranjas a Domicilio ...

<https://quieronaranjas.com/> •
Quiero Naranjas, Venta de Naranjas de Valencia y Mandarinas de Valencia Online, Comprar Mandarinas Valencianas y Naranjas Valencianas a Domicilio.

Comprar Naranjas del Carmen - Envío a domicilio

<https://www.naranjasdelcarmen.com/> •
Cultivo de naranjas, mandarinas, miel y aceite ecológico. ... «Radiodifusión del Norte Alemana) visita Valencia para hacer un reportaje sobre la situación de los ...

Naranjas Florazar: Venta de Naranjas de Valencia naturales

www.naranjasflorazar.com/ •
Este sitio puede haber sido comprometido.
En Naranjas Florazar nos dedicamos a la venta de naranjas de Valencia y cítricos de nuestra propia cosecha. Frescos y sin productos químicos cultivados ...

Venta de naranjas de Valencia por Internet - comprar naranjas online

www.naranjas.com/ ...

Resultados de Google Shopping para **naranj...** [Enlaces Patrocinados](#)



Naranjas de Valencia para comefruta 16,90 €	Naranjas Zumo caja 10 kg. 15,00 € Comprar Nara... Envío gratuito	Naranjas de Zumo - Cajas ... 15,00 € Naranjasaldia Envío gratuito	Naranjas para Zumo ... 14,90 € comefruta
---	--	---	---



Naranjas frescas ... 6,00 € Nisporos Ruc...	Naranjas Zumo caja 15 kg. 20,00 € Comprar Nara... Envío gratuito	Naranjas Zumo caja de 20 kg. 21,00 € Comprar Nara... Envío gratuito	Naranjas Zumo caja de 15 kg. 17,00 € Comprar Nara... Envío gratuito
--	--	---	---

Clinica Veterinaria - doggysvet.com

Anuncio www.doggysvet.com/

La salud de su mascota en manos de los mejores expertos.

Situación · Peluquería canina · Planes de salud · Servicios veterinarios · Contacto

Centro Veterinario - El mejor servicio al mejor precio - lovedogs.es

Anuncio www.lovedogs.es/

Precio ajustado a la nueva realidad

Hospital Veterinari VET24 - Siempre a tu lado - vet24.es

Anuncio es.vet24.es/

veterinario 24h, radiografías, ecografías análisis, cirugía, urgencias 24h



Clinica Veterinaria Sant Cugat (VETERALIA)

1 reseña · Veterinario

Carrer de Viñolas, 10 · 936 75 05 12

Abierto hasta la(s) 20:00



SITIO WEB

CÓMO LLEGAR

Clinica Veterinaria Eudald Torralles

1 reseña · Veterinario

Av. de Can Graells, 7 · 936 74 85 61



CÓMO LLEGAR

Veterclinic

1 reseña · Veterinario

Avinguda Torreblanca, 2 · 935 89 19 05

Abierto 24 horas



CÓMO LLEGAR

☰ Más sitios

Bienvenido a la Organización Veterinaria Española | OCV

www.colvet.es/

Está integrada por los Colegios Provinciales, por los Consejos Autonómicos constituidos y por el Consejo General. Información de sus miembros, actividades, ...

ESP

www.covb.cat/es/

El Colegio Oficial de Veterinarios de Barcelona (COVB) surge como una nueva edición del antiguo



Un recordatorio de privacidad de Google

[RECORDARME MÁS TARDE](#)

[LEER](#)

Gestor Madrid - La mayor Red de Asesorías - clubdelasesor.com

[Anuncio](#) www.clubdelasesor.com/Asesoría/Madrid

Asesorías en Madrid, cerca de ti. ¡3 presupuestos Gratis en Madrid!

Te llamamos gratis - Un asesor cerca de ti

📍 Calle Chile, 4, 28290 Las Rozas, Madrid, Las Rozas de Madrid - 912 52 45 41

Servicios Administrativos - Servicios de Calidad Para Empresas

[Anuncio](#) www.grupoenvera.org/administrativos

Ahora y Ayuda a Integración Social

Servicios Para Empresas · Precios Competitivos · Ayudamos a cumplir la Ley

Servicios: Manipulados, Gestión Documental, Lavandería, Outsourcing, Consultoría RRHH

Servicios de Manipulado · Contacta con Nosotros · Consultoría de RRHH · Gestión Documental

Consejo General de Colegios de Gestores Administrativos de España

consejogestores.net/

... próximo sábado 12 de noviembre en Madrid, Palma de Mallorca y Tenerife ... Los GESTORES ADMINISTRATIVOS reconocidos con el Premio 'Autónomo del ...

Pruebas de acceso · Acceso a la profesión · Colegios · Contacto y situación

Colegio Oficial de Gestores Administrativos de Madrid - Ayuntamiento ...

www.madrid.es/.../municipalidad/.../Colegio-Oficial-de-Gestores-Administrativos-de-Ma...

Colegio Oficial de Gestores Administrativos de Madrid - Ayuntamiento de Madrid.

OEGAM - Colegio Oficial de Gestores Administrativos de Madrid

oegam.gestoresmadrid.org/oegam2/Registrar.action

No ha iniciado sesión de trabajo o ha expirado. Reinicie para iniciar una nueva. Oficina Electrónica de Gestión Administrativa (OEGAM). Correo Electrónico de ...

San Cayetano 2016 - Colegio Oficial de Gestores Administrativos de ...

gestoresmadrid.org/micrositios/SanCayetano2016/

Los datos pasarán a formar parte de los ficheros de Ilustre Colegio Oficial de Gestores Administrativos de Madrid, para atender las peticiones que realice el ...

Madrid acoge el VII Congreso Nacional de Gestores Administrativos

congreso.gestoresmadrid.org/

El Ilustre Colegio Oficial de Gestores Administrativos de Madrid (ICOGAM) y el Consejo General de Colegios de Gestores Administrativos de España celebraron ...

[PDF] estatuto ilustre colegio oficial de gestores administrativos de madrid

gestoresmadrid.org/wp-content/uploads/2013/.../file__Estatuto-ICOGAM_46382.pdf



Colegio Oficial Gestores Administrativos de Madrid

[Sitio web](#) [Cómo llegar](#)

Colegio profesional

Dirección: Calle Jacometrezo, 3, 28013 Madrid

Teléfono: 915 41 12 13

Provincia: Comunidad de Madrid

[Sugerir un cambio](#)

Añadir información que falta

[Añadir horario comercial](#)

Reseñas de la Web

4,6/5 [Facebook](#) · 16 votos

Reseñas

[Escribir una reseña](#) [Añadir una foto](#)

4 reseñas de Google

Otras personas también buscan

Ver otros 15

Consejo General de Gestores... Oficinas de empresa	Gestoría Administr... RP Gestoría	Gestoría Vehiculos FGM Gestoría	Gestoría UMA Asesores Asesoría fiscal	GESTORIA ADMINIS... Gestoría

[Danos tu opinión](#)

 **Un recordatorio de privacidad de Google**

[RECORDARME MÁS TARDE](#) [LEER](#)

Aparejador - Xavier Caparrós García - arkitecnixcreatius.com

Anuncio www.arkitecnixcreatius.com/ 
 Servici profesional a Fedificació

Aparejadores de Madrid

www.aparejadoresmadrid.es/ 

Página oficial del Colegio de Aparejadores y Arquitectos técnicos de Madrid.

Portal del colegiado

Portal del Colegiado El Colegio Oficial de Aparejadores y ...

Formación y cultura

formación y culturaCursos y ...
 Formación - Cursos y ...

Encuentra un profesional

Encuentra un profesional. A continuación se ofrece acceso ...

[Más resultados de aparejadoresmadrid.es »](#)

Horario

Página oficial del Colegio de Aparejadores y Arquitectos ...

Bolsa de trabajo

El Servicio Bolsa de Trabajo del Gabinete de Orientación ...

CURSOS

Los Estudios Superiores en Ciencias e Ingeniería de ...

Colegio Oficial de Aparejadores y Arquitectos Técnicos de Madrid ...

www.madrid.es/.../munimadrid/.../Colegio-Oficial-de-Aparejadores-y-Arquitectos-Tec... 

Colegio Oficial de Aparejadores y Arquitectos Técnicos de Madrid - Ayuntamiento de Madrid.

Aparejadores Madrid (@aparejadoresmad) | Twitter

<https://twitter.com/aparejadoresmad?lang=es> 

2934 tweets • 112 photos/videos • 4665 followers. Check out the latest Tweets from Aparejadores Madrid (@aparejadoresmad)

equipo aparejador - Arquitectos Técnicos. Aparejadores Madrid

www.equipoaparejador.com/ 

Equipo aparejador - Arquitectos Técnicos es un gabinete de Arquitectura Técnica profesional, cuya actividad fundamental es el desarrollo de Direcciones ...

Aparejadores y arquitectos tecnicos en Madrid | PÁGINAS AMARILLAS

www.paginasamarillas.es/aparejadores-y-arquitectos-tecnicos/all.../madrid/all.../1 

★★★★★ Valoración: 5 - 1 reseña

Directorio de Aparejadores y arquitectos tecnicos en Madrid. 221 Empresas y servicios relacionados con Aparejadores y arquitectos tecnicos en Madrid.



Colegio Oficial de Aparejadores y Arquitectos Técnicos de Madrid - APAREJADORES MADRID

[Sitio web](#) [Cómo llegar](#)

4.6 ★★★★★ 5 reseñas de Google

Colegio oficial de aparejadores y arquitectos técnicos en Madrid, España

Dirección: Calle Maestro Victoria, 3, 28013 Madrid

Teléfono: 917 01 45 00

Horario: **Cerrada ahora** 

Provincia: Comunidad de Madrid

[Sugerir un cambio](#)

Reseñas

[Escribir una reseña](#) [Añadir una foto](#)



"Cualquier duda o consulta te la resuelven."



"Buena atención personalizada."

[Ver todas las reseñas de Google](#)

Otras personas también buscan

[Ver otros 15](#)



Colegio Oficial de Arquitectos
 Colegio Oficial de Arquitectos



Colegio Oficial De Arquitecto
 Arquitecto



Colegio Oficial de Psicólogo
 Gabinete de psicología



Ilustre Colegio Oficial de
 Colegio Oficial de Médicos



Colegio Oficial de Farmacé
 Asociación u organización

[Danos tu opinión](#)



AUTORES

POPULAR

MÁS RECIENTES

MÁS COMENTADOS



Más de 500.000 referencias de material deportivo.
 Más de 1.000.000 clientes satisfechos.
 Presentes en 220 países y regiones en todo el mundo.
 Distribuidor oficial de más de 750 primeras marcas de deporte.

El eCommerce en España



Fuente: CNMC

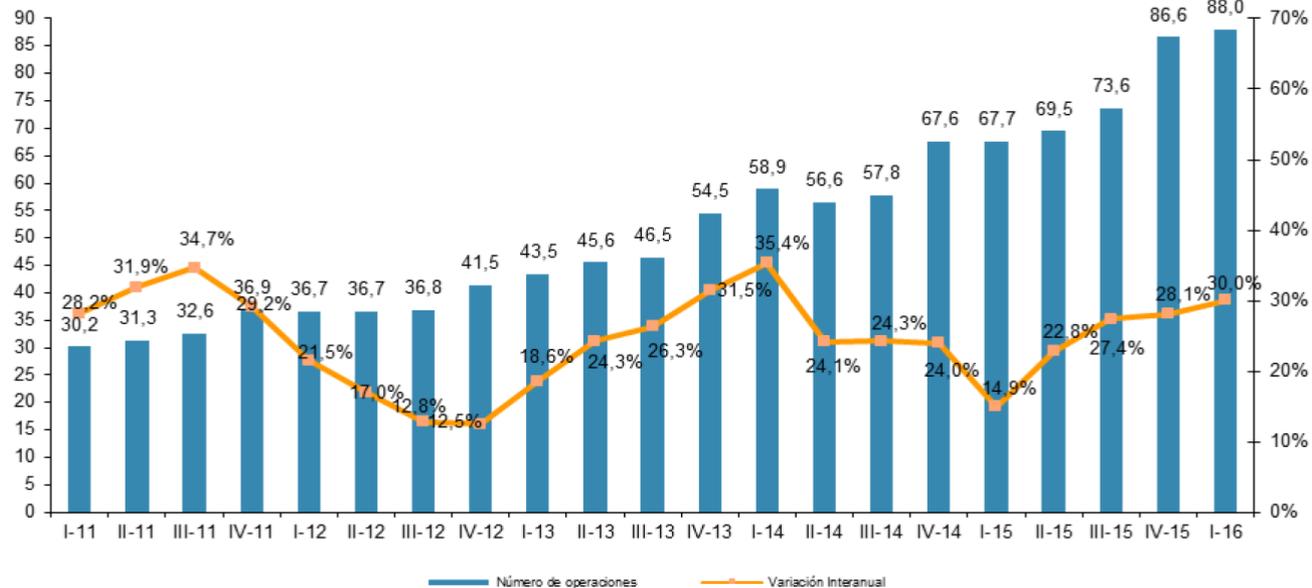
El comercio electrónico supera en España los 5.400 millones de euros en el 1T del 2016, un 21,5% más que el año anterior



Fuente: CNMC

Los sectores de actividad con mayores ingresos: agencias de viajes y operadores turísticos, con el 14,3% de la facturación total; el transporte aéreo, con el 12,7% y las prendas de vestir, en tercer lugar, con el 6,3%.

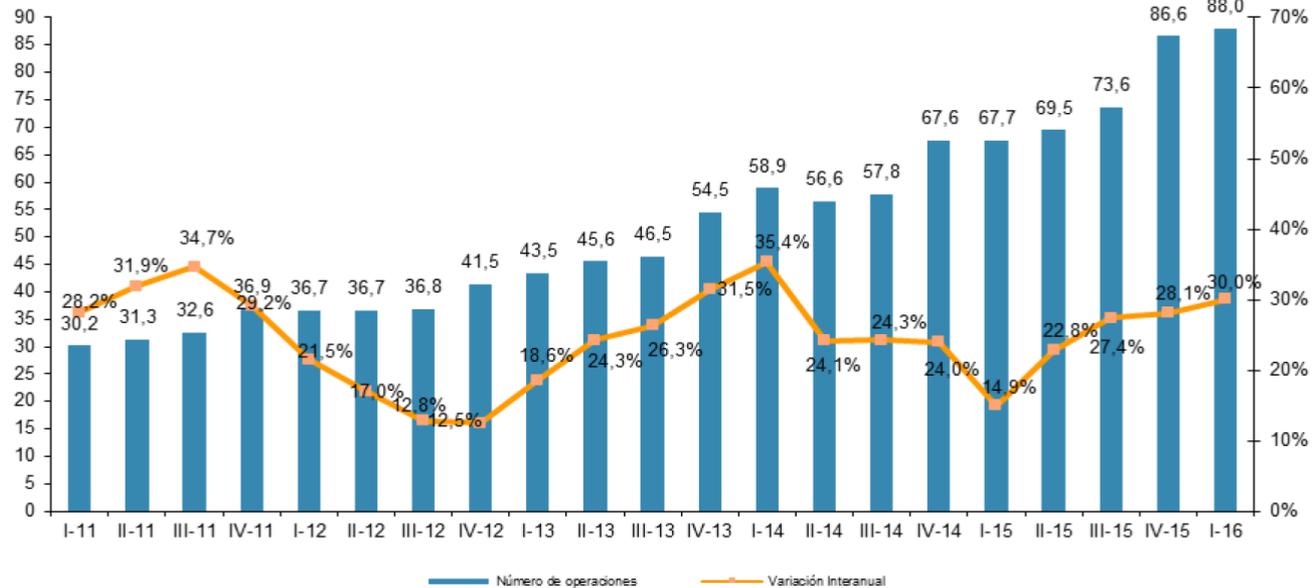
EVOLUCIÓN TRIMESTRAL DEL NÚMERO DE TRANSACCIONES DEL COMERCIO ELECTRÓNICO Y VARIACIÓN INTERANUAL (millones de transacciones y porcentaje)



Fuente: CNMC

Número de transacciones en el 1T de 2016: más de 88 millones de transacciones, un 30,0% más

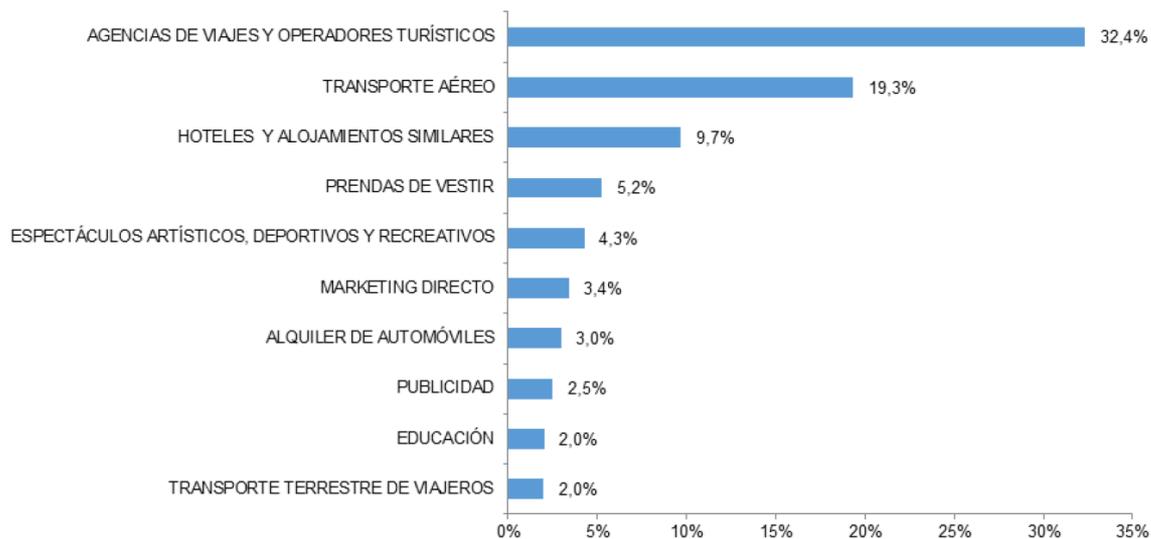
EVOLUCIÓN TRIMESTRAL DEL NÚMERO DE TRANSACCIONES DEL COMERCIO ELECTRÓNICO Y VARIACIÓN INTERANUAL (millones de transacciones y porcentaje)



Fuente: CNMC

Número de transacciones en el 1T de 2016: más de 88 millones de transacciones, un 30,0% más

LAS DIEZ RAMAS DE ACTIVIDAD CON MAYOR PORCENTAJE DE VOLUMEN DE NEGOCIO DEL COMERCIO ELECTRÓNICO DESDE EL EXTERIOR CON ESPAÑA (I-16, porcentaje)

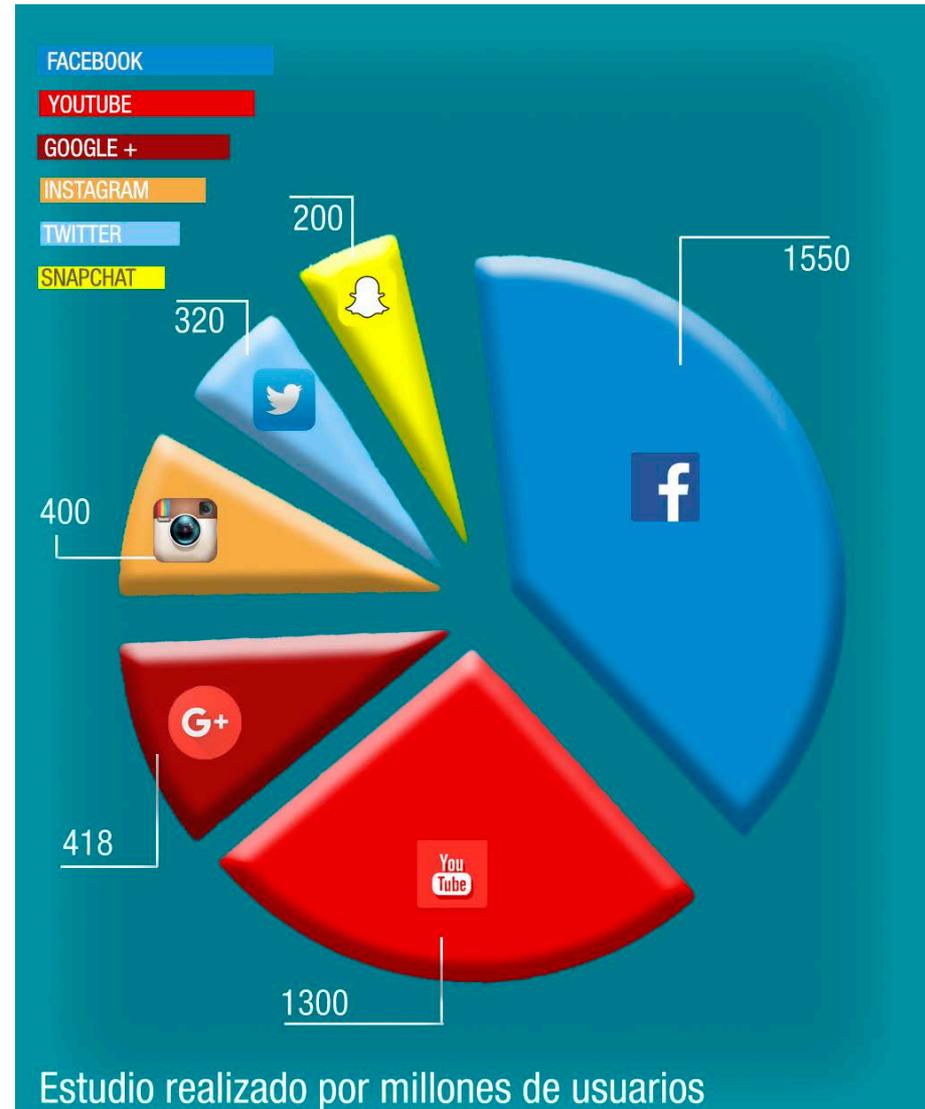


Fuente: CNMC

facebook®

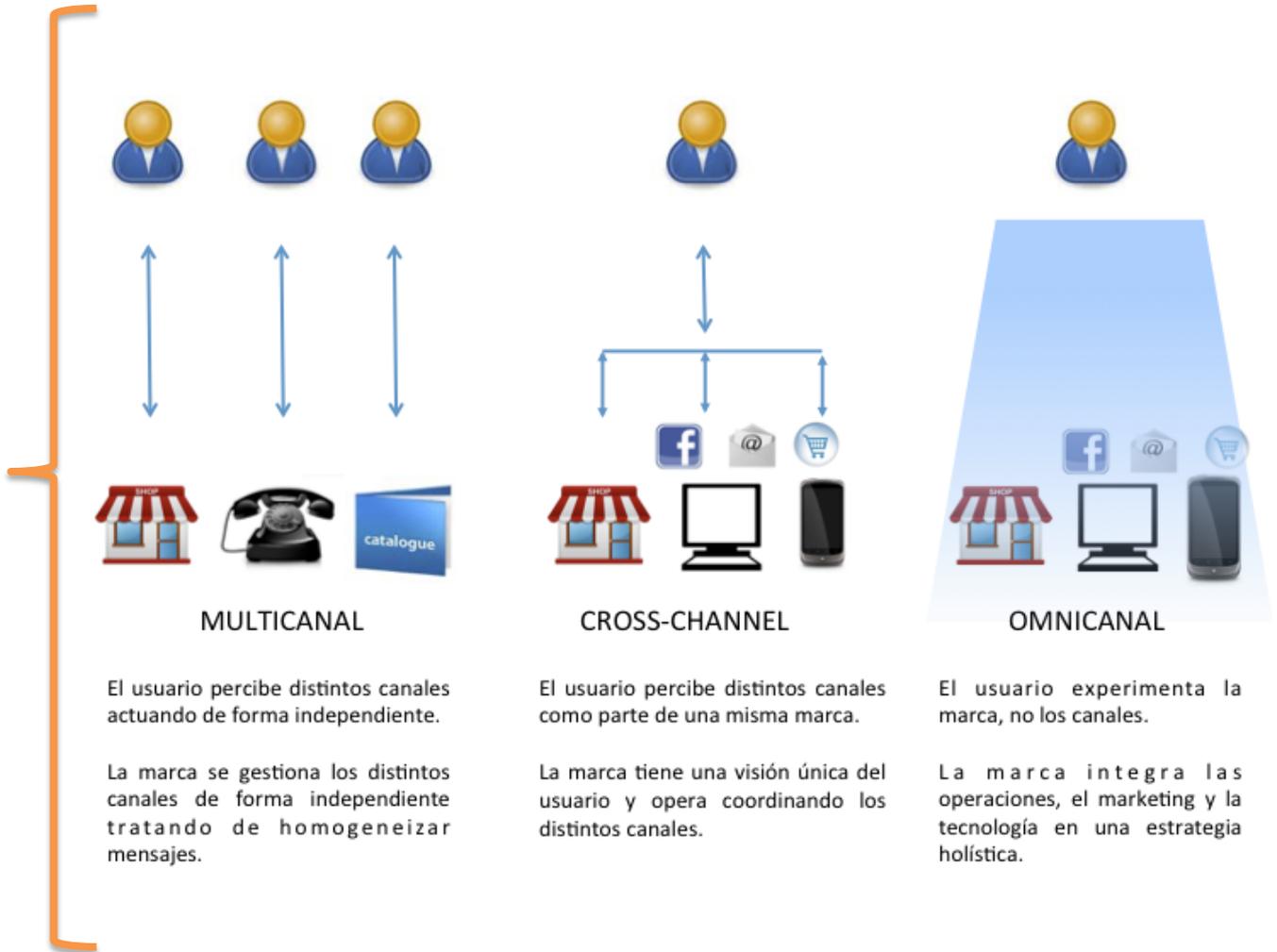
You Tube

Instagram





CANAL UNICO



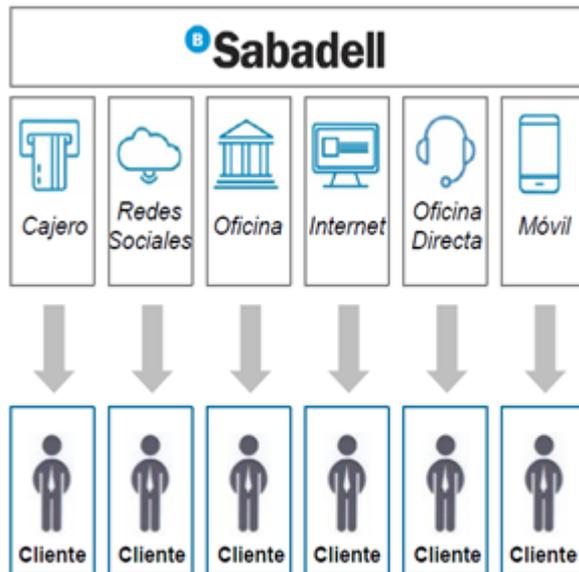


Pon a tu cliente en el centro

- Los avances tecnológicos están redefiniendo el comportamiento del consumidores
- La línea que separa el online del offline está desapareciendo
- El online quiere tener un pie en el mundo offline
- Todos somos híbridos
- Es fundamental el ciclo de vida del cliente (LTV), no solo la captación
- Es fundamental la experiencia de compra del cliente (UX)
- Los millennials y la generación Z esperan todo bajo demanda
- Inmediatez

Evolución del modelo de relación con el cliente ^BSabadell

De la multicanalidad...



El banco gestiona los distintos canales de manera independiente con el foco en la eficiencia

...a una relación integrada y ubicua



Human touch
+
lo mejor del
mundo digital

Estar donde estás
El cliente elige cuándo y cómo
se relaciona con el banco

El banco es ubicuo e integra la relación con el cliente, ofreciéndole múltiples puntos de acceso al servicio

TPV Virtual

¿Qué TPV necesitas?

Virtual

Ventas por Internet.
Adecuado para tiendas *online*.



— **TPV Virtual**
Plataforma segura de comercio electrónico que se integra fácilmente con tu web.



— **TPV Virtual Plus**
Solución avanzada de TPV Virtual para empresas con alto volumen de ventas en Internet. Cuenta con el soporte de un especialista.

Virtual organismos

Para gestionar el pago de impuestos/tasas y otras notificaciones por Internet.
Adecuado para organismos o instituciones públicas.



— **TPV Virtual Organismos**
Solución de fácil instalación que combina el cobro con tarjeta con el pago de un impuesto/tasa (cuaderno Norma 60).

Venta telefónica

Dirigido a comercios que quieran realizar ventas por teléfono con tarjeta.

Adecuado para *call centers*, agencias de viajes, compañías de servicios, aseguradoras, cadenas hoteleras, etc.



— **TPV Phone & Sell E-mail & SMS**
El comercio envía un SMS o e-mail al comprador para que introduzca sus datos en la página de pago.



— **TPV Phone & Sell Tarjeta**
El comercio introduce directamente el número de tarjeta del comprador en su PC.

Integrado

Para distintos puntos de venta con una solución de cobro centralizado.
Adecuado para empresas que dispongan de *software* propio de ventas.



— **TPV Integrado**
Se facilita un *software* que permite la integración con el programa de gestión de ventas de la propia cadena.

Y, además, todos los TPV disponen de los siguientes servicios:

- **Servicio de pago con divisa (DCC).**
Permite realizar la operación en la moneda original de emisión de la tarjeta (divisa no euro), lo que te puede comportar importantes beneficios (cesión estándar del 0,5 % de la compra si se hace con divisa).
- **Seguridad en los pagos.**
Comercio electrónico seguro y reglas antifraude.
- **Control.**
Te proporcionamos ficheros de seguimiento de las ventas y fraude recibido.
- **Multidioma/multidivisa.**
Pago en 185 monedas locales, liquidación al comercio en 23 divisas, multidioma, licencias *crossborder*.
- **Creación de tiendas *online*.**
Si no dispones de una tienda *online* te ayudamos a crearla con un precio muy competitivo. Acuerdo con ACENS (grupo Telefónica).
- **Fraccionamiento de las compras.**
Con tarjetas de crédito de Banco Sabadell (Flexipago).
- **Acepta pago de tarjetas:** VISA, Master Card, Maestro, Electrón, Diners Club, American Express, JCB, wallets iupay, MasterPass y V.me.
- **Certificación PCI.**
Disponemos de una herramienta *online*, fácil y gratuita que te permite capturar números de tarjeta y cumplir con el programa de seguridad PCI.

— **Contacta con tu gestor o acude a tu oficina Banco Sabadell y hablaremos también sobre la financiación que tu negocio necesita.**



TPV Presencial

TPV - Venta presencial

Tipo de comercio	Características del punto de venta	Modelo TPV	Solución TPV	Servicios
Comercio minorista (alimentación, textil, talleres mecánicos...).	Con punto de venta en el mostrador.		TPV Línea Telefónica TPV ADSL Terminal conectado a la línea telefónica estándar del comercio, o a la línea ADSL en caso de que disponga de ella.	Servicios Servicio de pago con divisa (DCC). Permite realizar la operación en la moneda original de emisión de la tarjeta (divisa no euro), lo que puede comportar importantes beneficios para el comercio (cesión estándar del 0,5 % de la compra si se hace con divisa). Más información. Pagos NFC con Contactless. Para tarjetas con chip Contactless, permite realizar el pago con solo acercar la tarjeta al terminal. Multidioma/multidivisa. Pago en 185 monedas locales, liquidación al comercio en 23 divisas, multidioma, licencias crossborder. Posibilidad de captura digital de firma en la pantalla del TPV. Taxfree (excepto TPV PC o TPV Integrado): facilita la devolución del IVA a clientes residentes en zona no euro. Más información. FLEXIPAGO: fraccionamiento de las compras. Más información. Gestión de propinas. Posibilidad de incluirlas en el importe de la compra. Acepta pago de tarjetas: VISA, Master Card, Maestro, Electrón, Diners Club, American Express, JCB, China Union Pay y también los wallets iupay, MasterPass y Yme.
	Con PC en el mostrador.		TPV PC Al comercio se le facilita un lector de tarjetas para que lo conecte a su PC. Mediante el acceso a una página web de Banco Sabadell, el comercio podrá solicitar pagos y consultar las operaciones realizadas.	
Restaurantes, hoteles, cafeterías, bares...	Cobro móvil en el establecimiento en un radio de 25 m.		TPV Bluetooth sobre Línea Telefónica TPV Bluetooth ADSL Terminal móvil cuya base se conecta a la línea telefónica estándar del comercio, o a la línea ADSL en caso de que disponga de ella.	
Venta ambulante, venta a domicilio, distribución, reparaciones, ferias...	Cobro móvil fuera del comercio.		TPV GPRS Terminal móvil que incorpora una tarjeta SIM de telefonía móvil con captura digital de firma. Solo territorio español. Dispone de pantalla táctil que permite la firma digital.	
			TPV Móvil Teclado con lector de tarjetas (PIN Pad) que se conecta con un dispositivo móvil con captura (tablet o smartphone con sistema operativo iOS o Android) por Bluetooth. Se debe descargar una app de Banco Sabadell para que el comercio incluya su catálogo de productos y realice el cobro desde la venta. Se facilita comprobante de la operación por SMS, correo electrónico o impresora portátil (si el establecimiento dispone de una). Más información.	
Grandes superficies, cadenas de comercios, franquiciados.	Distintos puntos de venta con una solución de cobro centralizado.		TPV Integrado Se instala en cada punto de venta un terminal integrado con el programa de gestión de ventas de la cadena de tiendas o gran superficie. Apoyo a la venta: contactar con delegados de la Unidad 8195 – TPV y e-commerce.	

Kelvin Retail analiza y agrega de forma segura los datos de venta de su comercio y le permite:

1. Conocer más a los propios clientes: edad, procedencia, sexo, etc.
2. Monitoreo de su negocio: ventas, transacciones, *ticket* medio de venta... de forma detallada y con un simple clic.
3. Identificación de los puntos fuertes de su negocio respecto a la competencia más próxima
4. Estar permanentemente informado mediante un sistema de alertas y avisos para informarle de cualquier cambio significativo en su negocio o en su sector



<https://www.youtube.com/watch?v=DweJUn7fehU>

B Sabadell

Estar donde estés