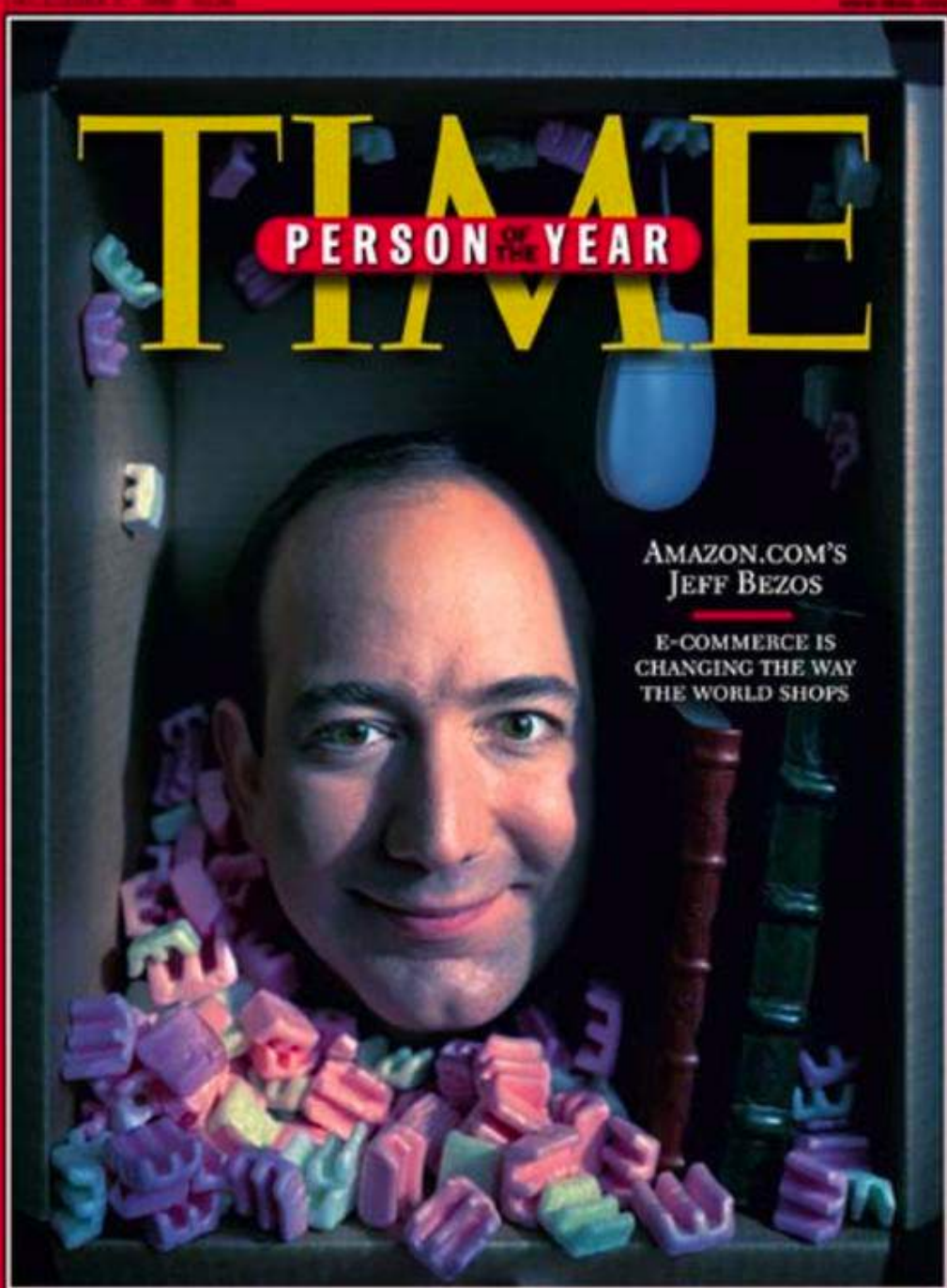


TENDENCIAS DEL COMERCIO ELECTRÓNICO EN CHILE

**CENTRO ECONOMÍA DIGITAL
CÁMARA DE COMERCIO DE SANTIAGO
@georgelever**



1999

2017



EL EFECTO
amazon.com[®]

The Amazon logo, a curved orange arrow pointing from the letter 'a' to the letter 'z', is positioned below the text 'amazon.com'.

LA LOGÍSTICA Y EL SERVICIO



LOS PRECIOS



Índice de precios eCommerce

(Amazon USA = 100)

Fuente: Estimaciones CCS a partir de datos de PricingCompass y recopilación propia sobre una muestra de 512 productos comparados



Amazon: Precios Dinámicos

Audífonos, precio en US\$ de Amazon Mx vs competidor local



●● Amazon — Competidor

Fuente: CCS a partir de datos de PricingCompass

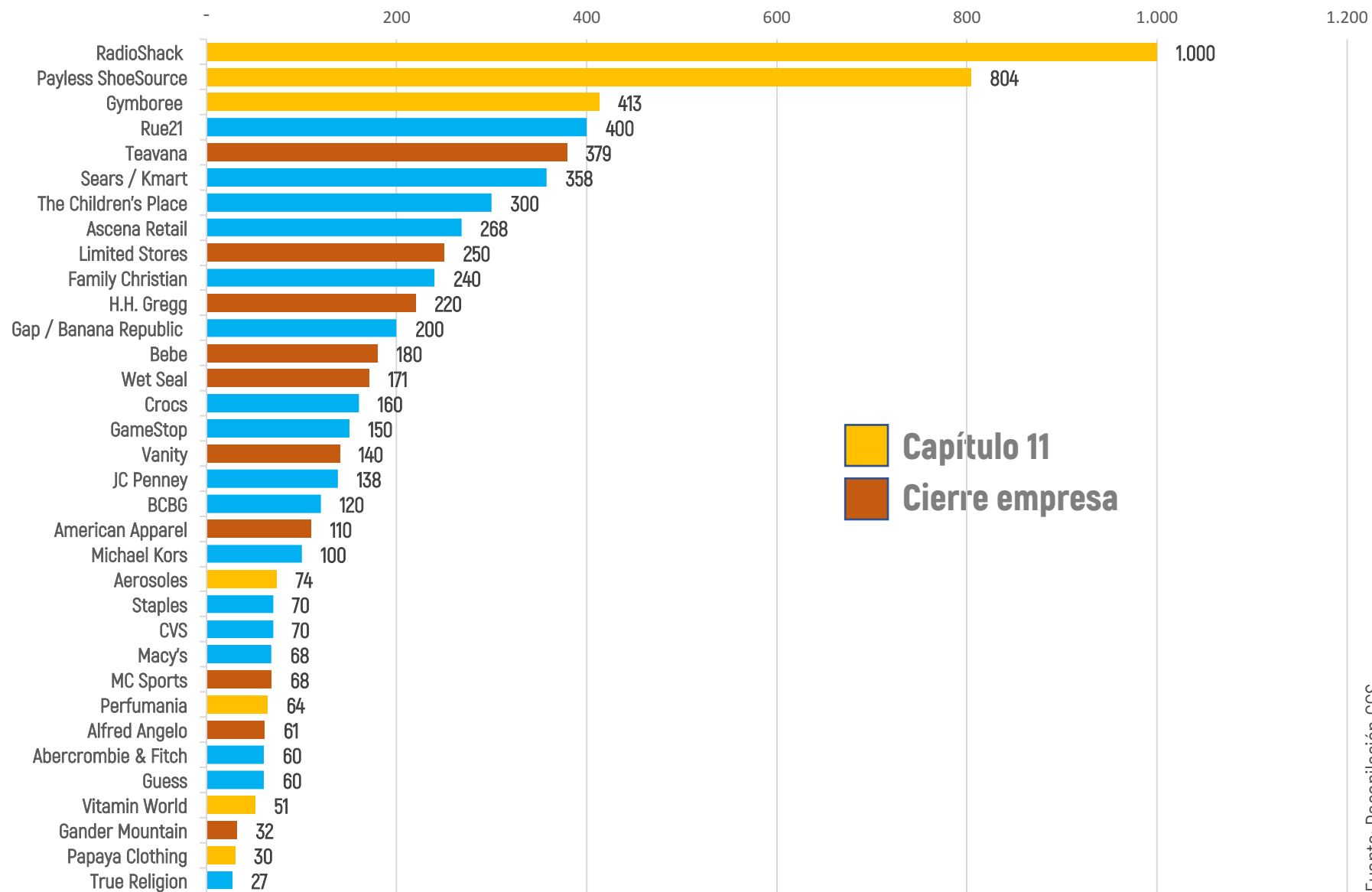
Amazon: Precios Dinámicos

Cámara Reflex, precio en US\$ de Amazon Mx vs competidor local



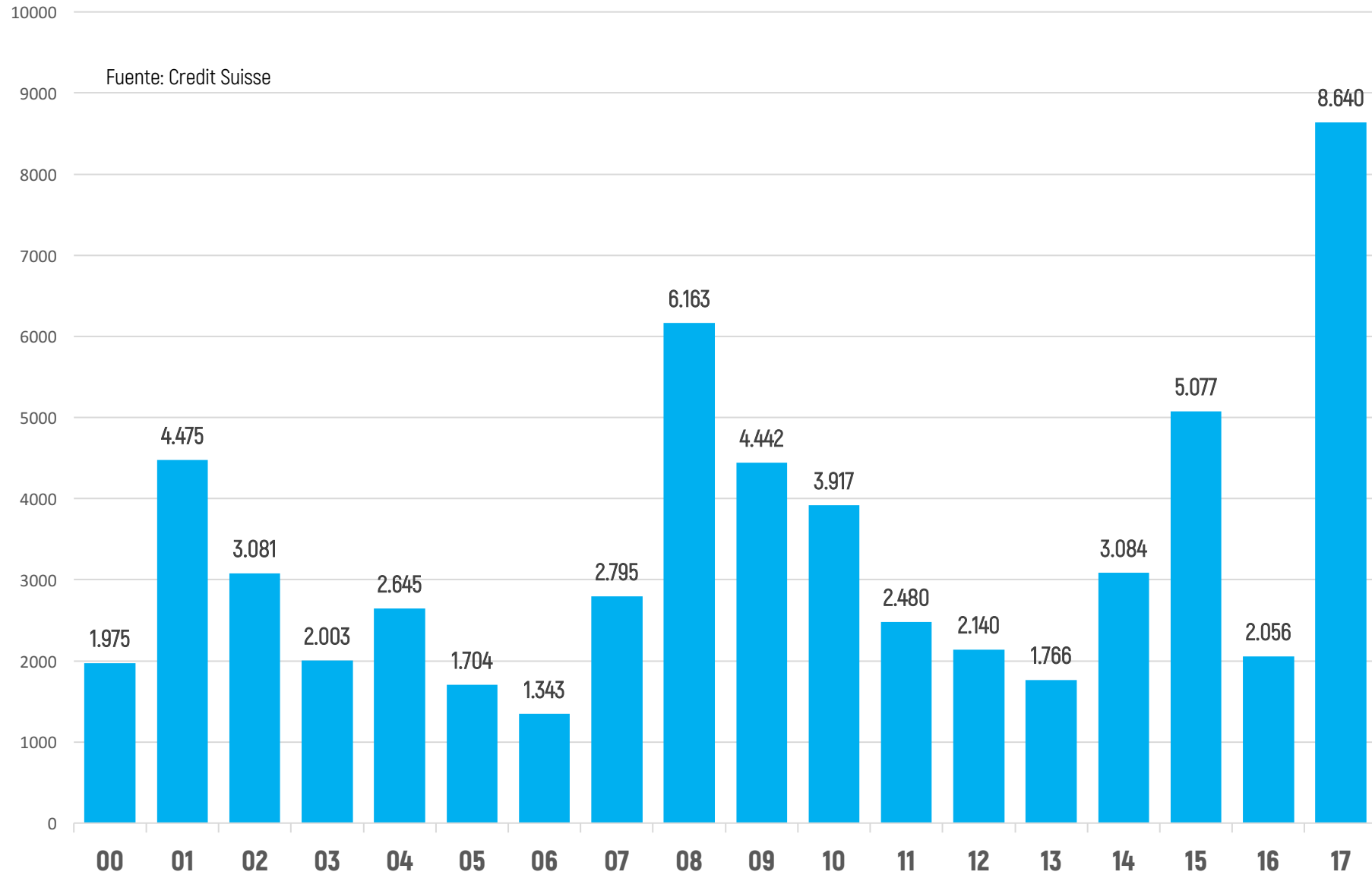
Fuente: CCS a partir de datos de PricingCompass

Cierres de locales anunciados en 2017 (USA)

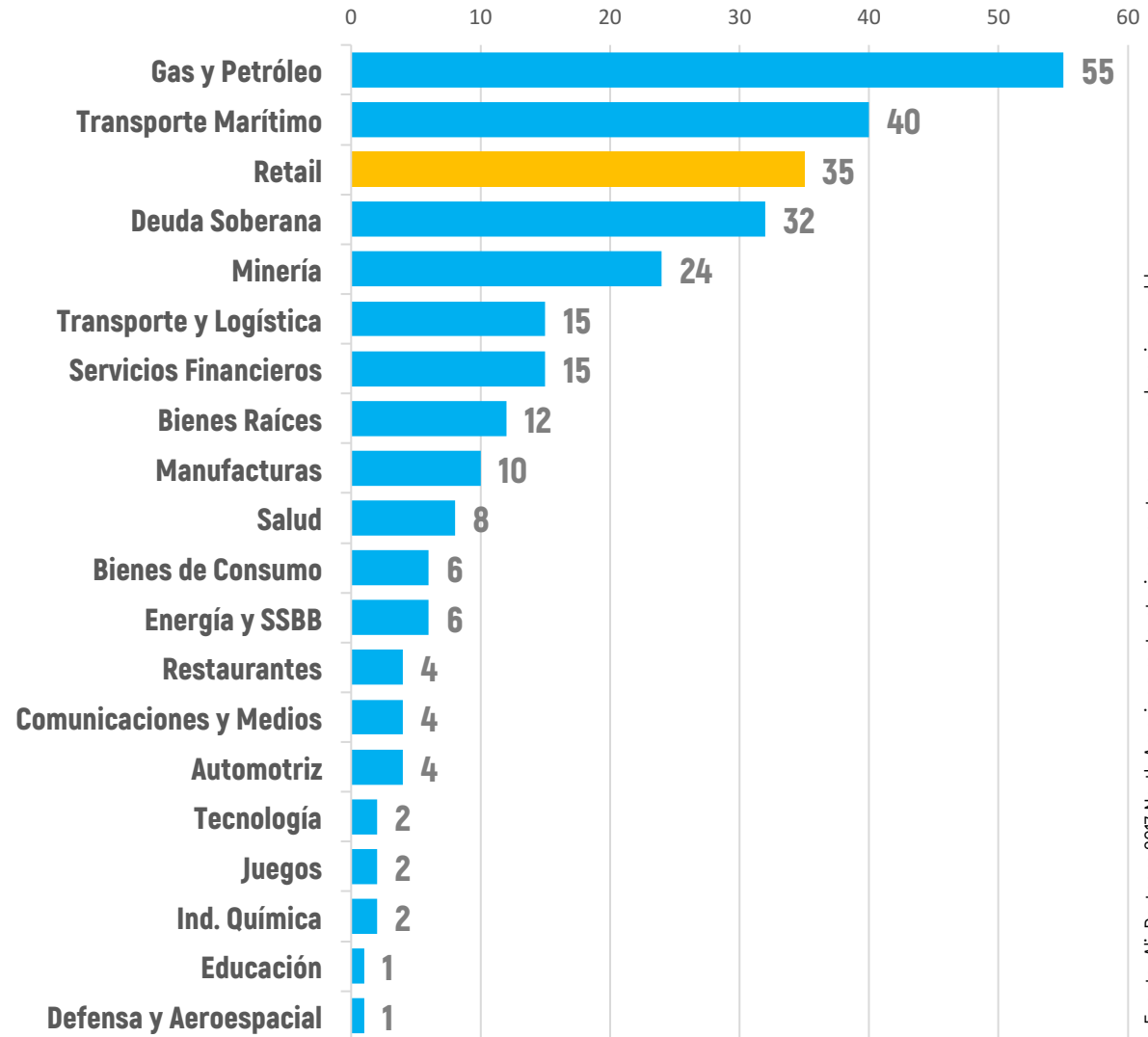


Fuente: Recopilación CCS

Cierre de locales USA



Sectores con más probabilidades de enfrentar problemas en 2017 (Mundo)



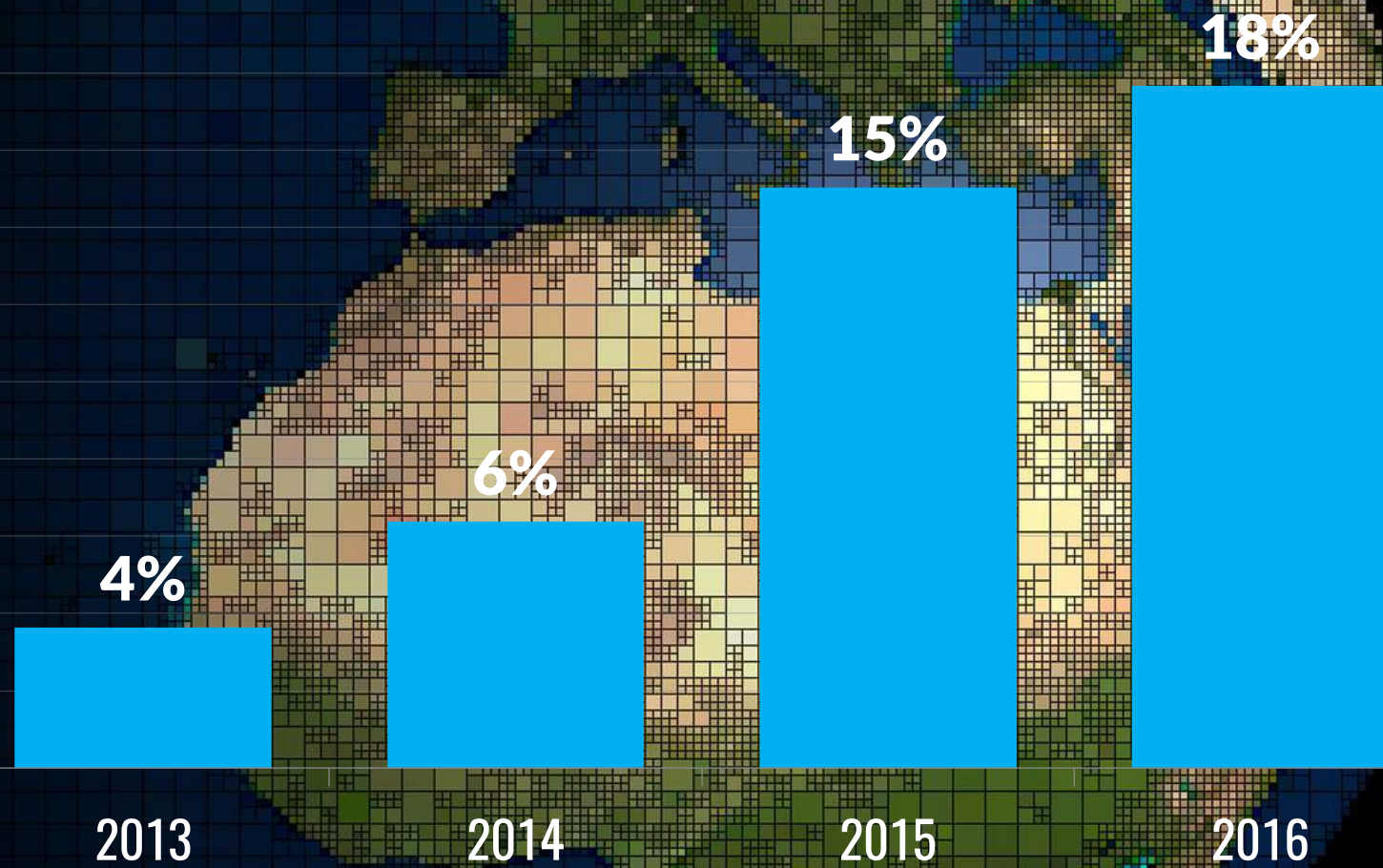
Fuente: AlixPartners 2017 North American restructuring experts survey: a changing world



EL COMERCIO TRANSFRONTERIZO

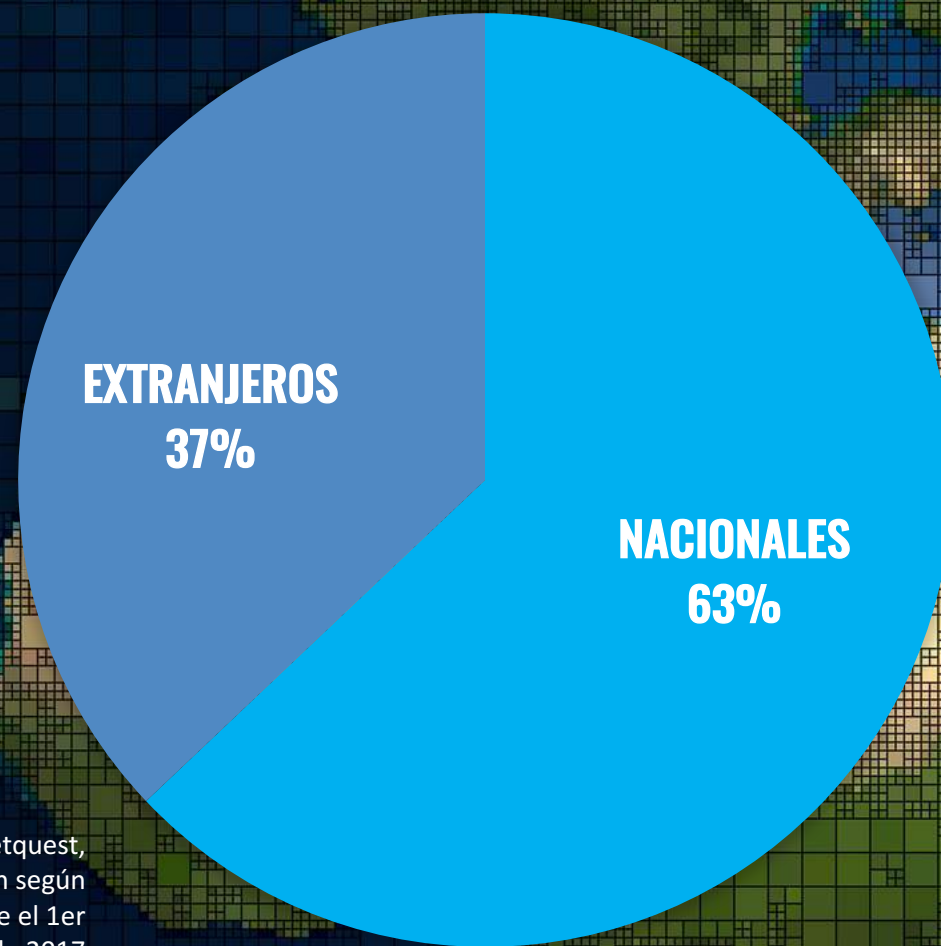
**SE TOMA LA
AGENDA
INTERNACIONAL
(Y LOCAL) DE
ECOMMERCE**

COMPRAS A SITIOS EXTRANJEROS COMO % DEL VALOR TOTAL COMPRAS DE BIENES POR INTERNET



Fuente: Estimación preliminar CCS

COMPOSICIÓN DE LAS COMPRAS (NRO DE PEDIDOS) POR INTERNET SEGÚN ORIGEN DEL COMERCIO ELECTRÓNICO



Fuente: Netrica de Netquest,
corresponde a la participación según
total de transacciones durante el 1er
semestre de 2017

**OMNICHANNEL
SE MUEVE DE LA
TECNOLOGÍA AL
CLIENTE
(COMUNICACIÓN
Y CONTACTO)**



SITUACIÓN DE LA ESTRATEGIA MULTICANAL (eCommerce chilenos)

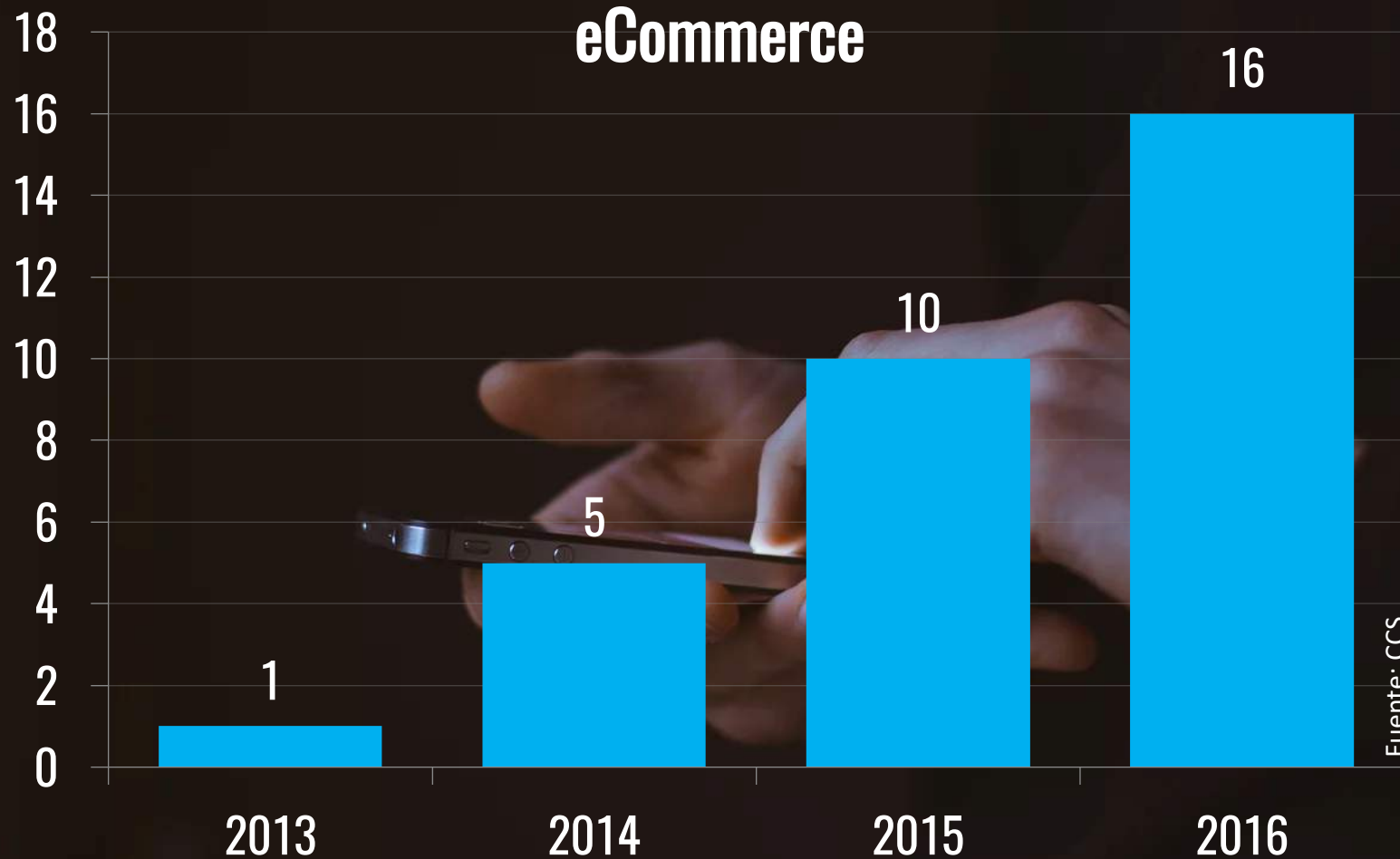


Fuente: CCS

MÓVIL
SIGUE SIENDO EL
ÁREA PRIORITARIA

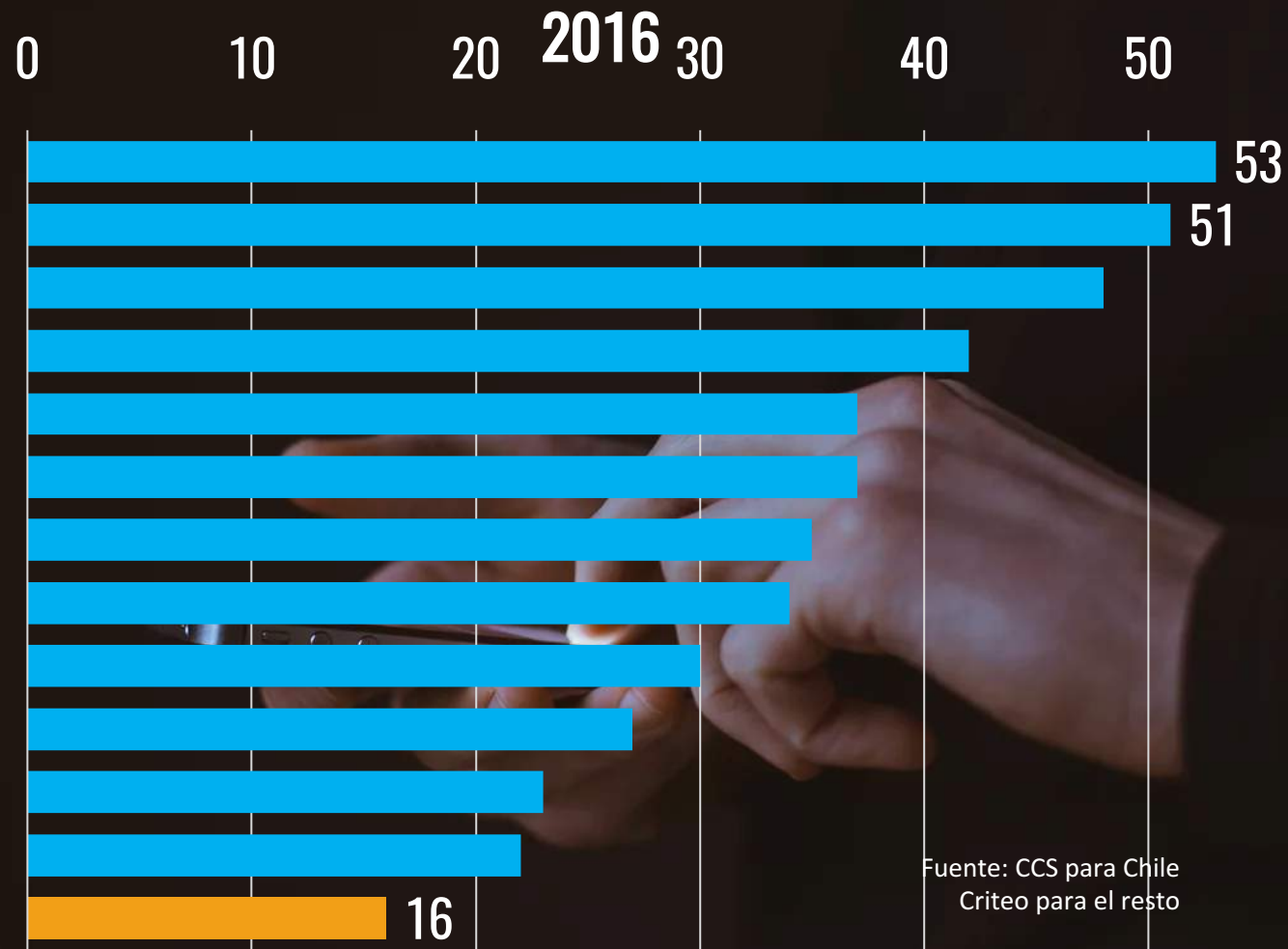


CHILE: Participación de móvil sobre ventas de eCommerce



Fuente: CCS

Participación de móvil sobre ventas de eCommerce,



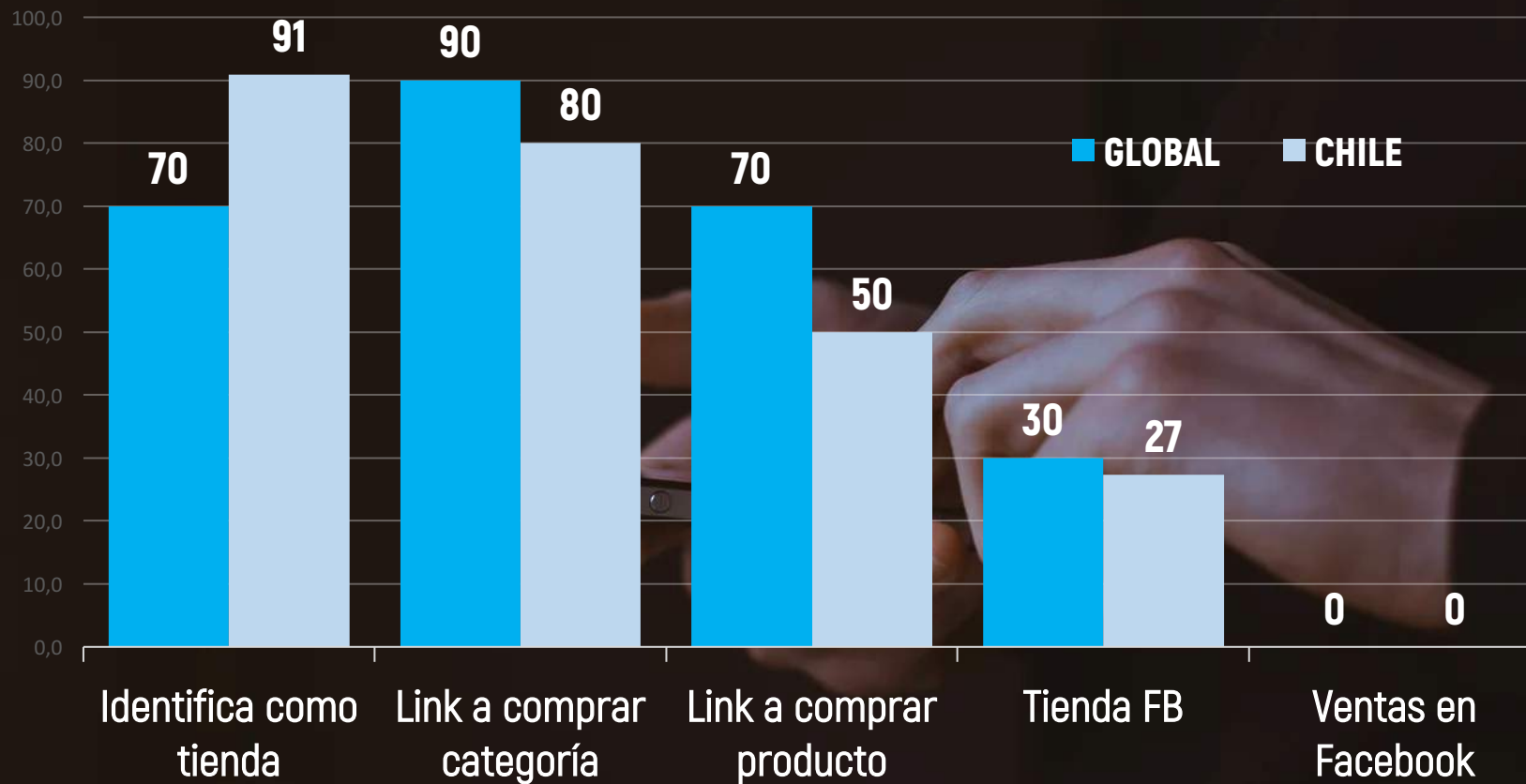
Fuente: CCS para Chile
Criteo para el resto

**REDES SOCIALES
MIGRAN
LENTAMENTE DE
MARKETING
CONVERSACIONAL A
TRANSACCIONAL**



USO DE FACEBOOK COMO CANAL DE VENTAS 10 PRINCIPALES ECOMMERCEES DE CHILE Y EL MUNDO

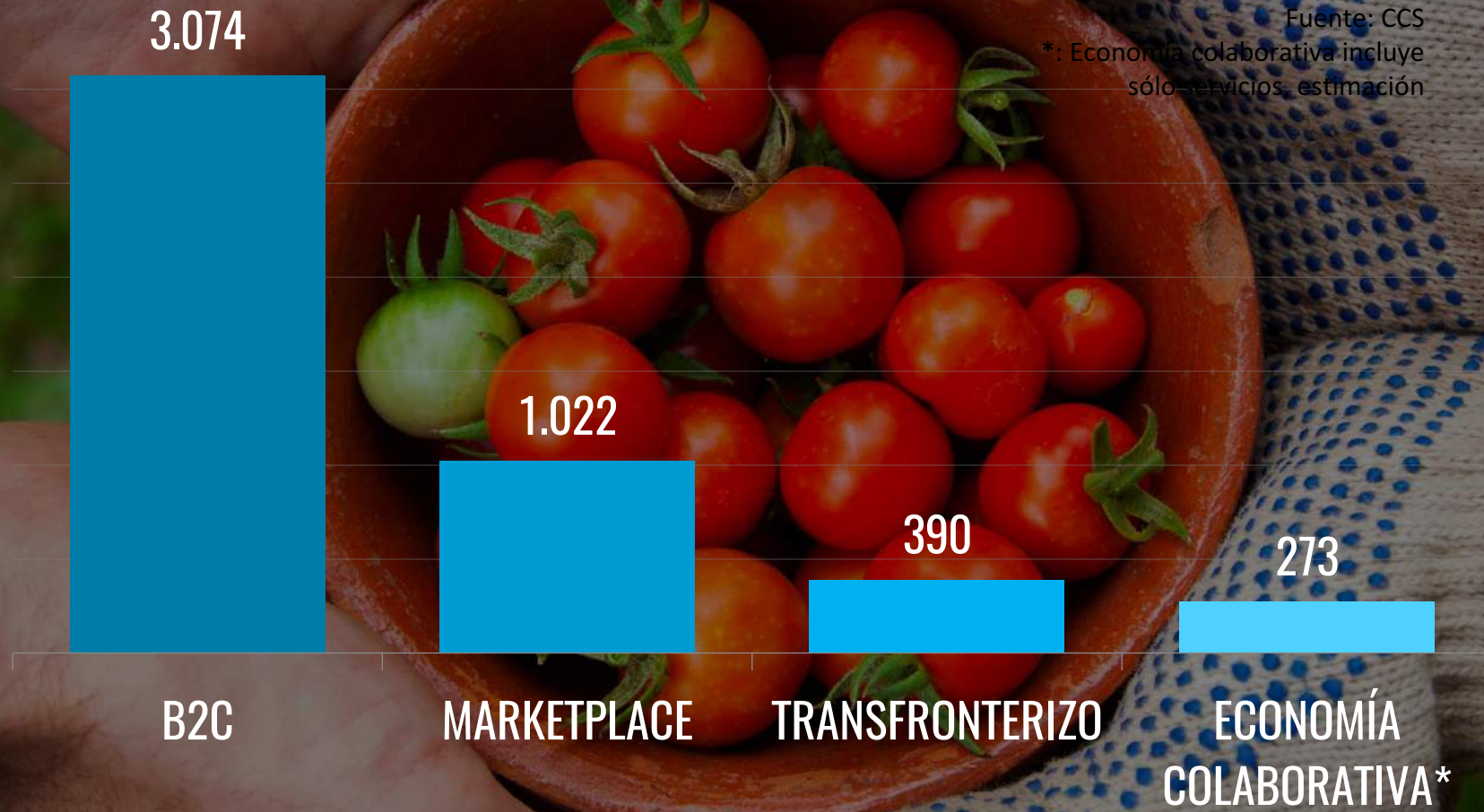
Fuente: CCS



A pair of hands is shown holding a rustic wooden bowl filled with fresh, vibrant red cherry tomatoes. The tomatoes are still attached to their green stems. The hands are positioned around the bowl, one on the left and one on the right. In the background, a burlap sack with a blue polka-dot pattern is visible, suggesting a farm or market setting. The entire scene is framed by a thick red border.

**LA ECONOMÍA
COLABORATIVA
ES MÁS E-COMMERCE**

FUENTES DE ECOMMERCE (MMUS\$ 2016)



Fuente: CCS

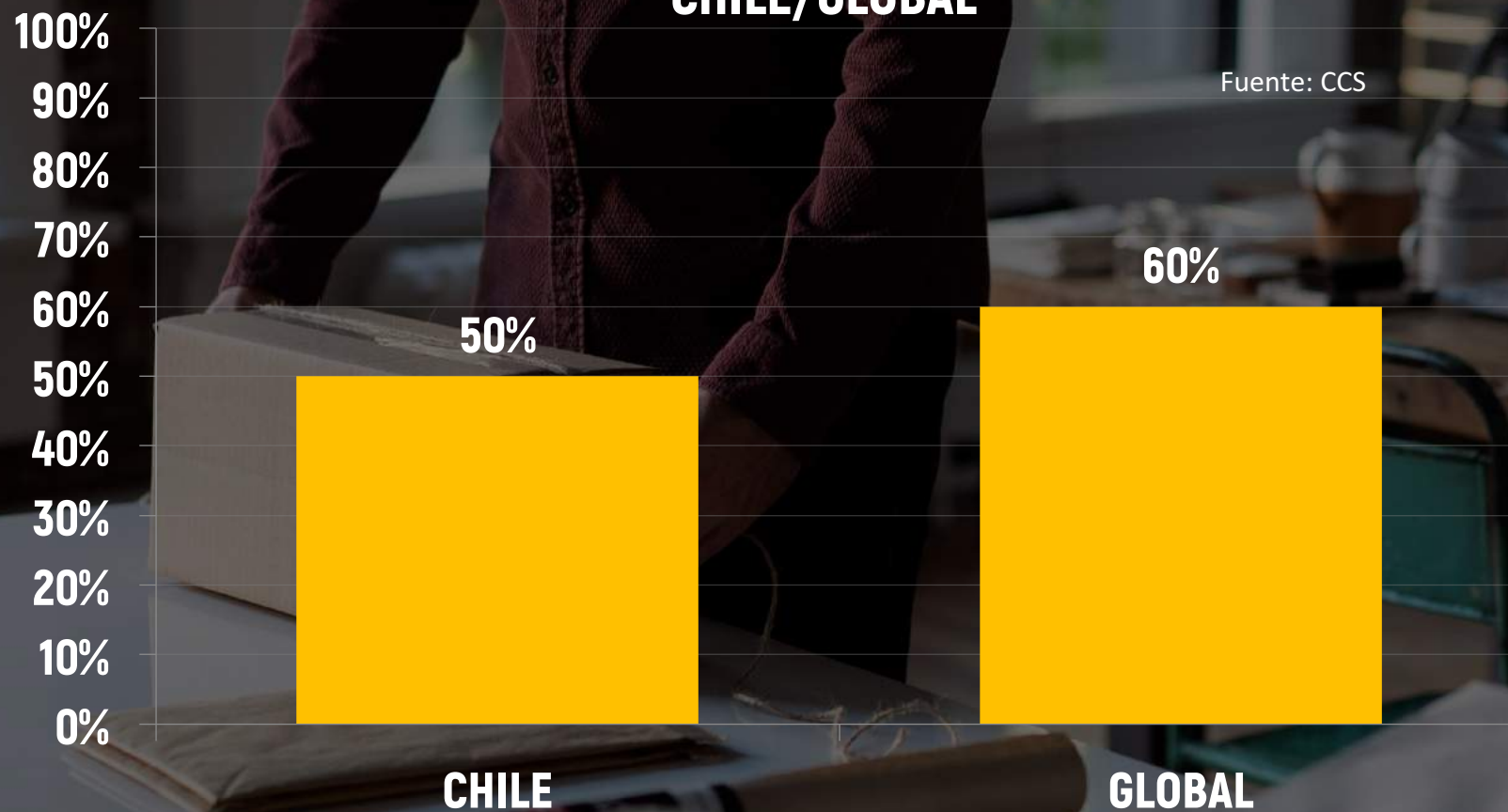
*: Economía colaborativa incluye sólo servicios, estimación


CONSOLIDACIÓN DEL MODELO MARKETPLACE



MARKETPLACE EN 10 PRINCIPALES E-TAILERS CHILE/GLOBAL

Fuente: CCS



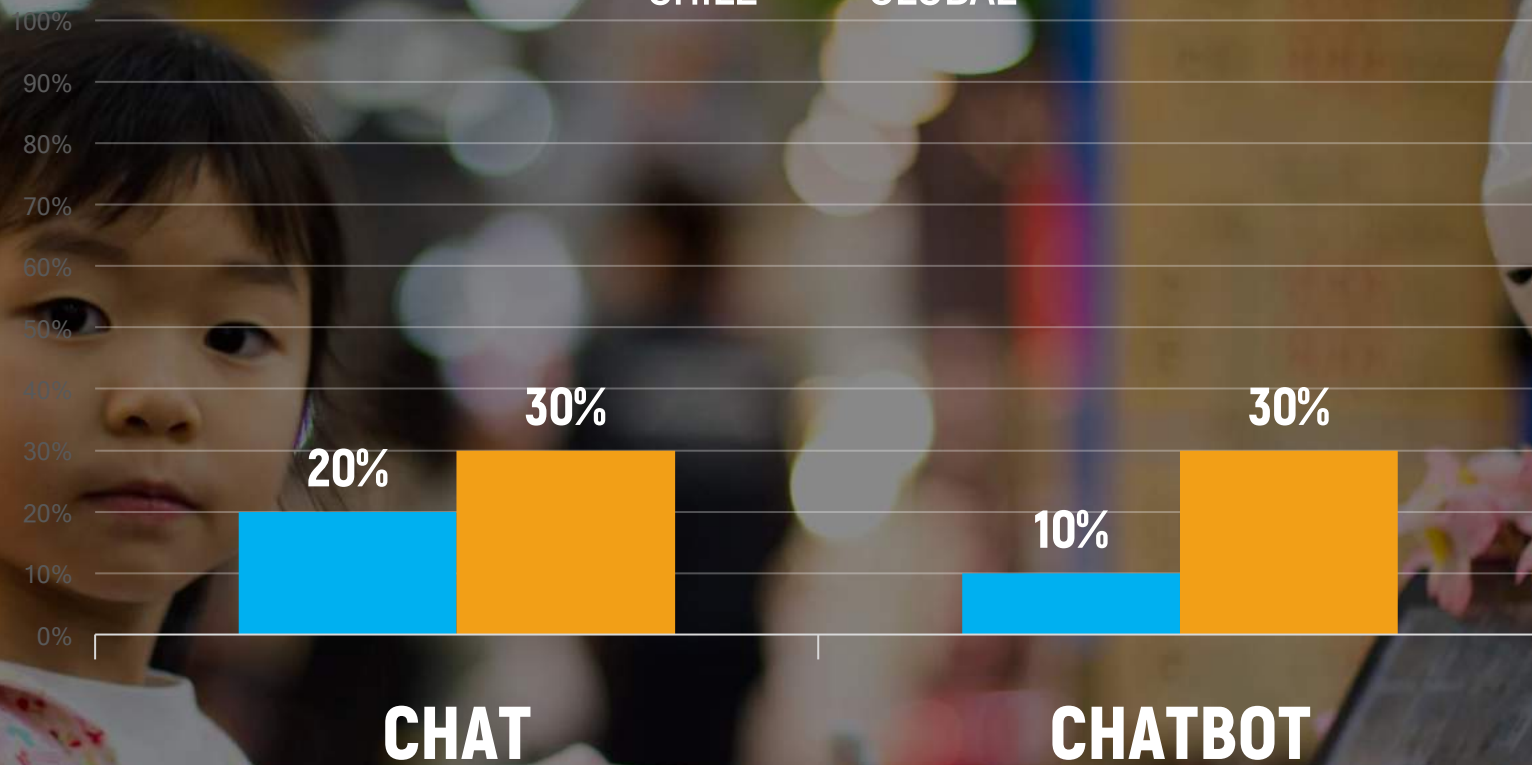
A young girl with dark hair, wearing a pink floral patterned top, is looking towards a white humanoid robot. The robot is holding a tablet and has a blue circular sensor on its face. Pink cherry blossoms are in the foreground. The background is a blurred crowd of people.

**LA PROMESA DE LA
INTELIGENCIA ARTIFICIAL
ES REAL
PERO TOMARÁ TIEMPO
Y APRENDIZAJE
(Y HAY QUE MODERAR
EXPECTATIVAS, AL IGUAL
QUE AR VR IOT)**

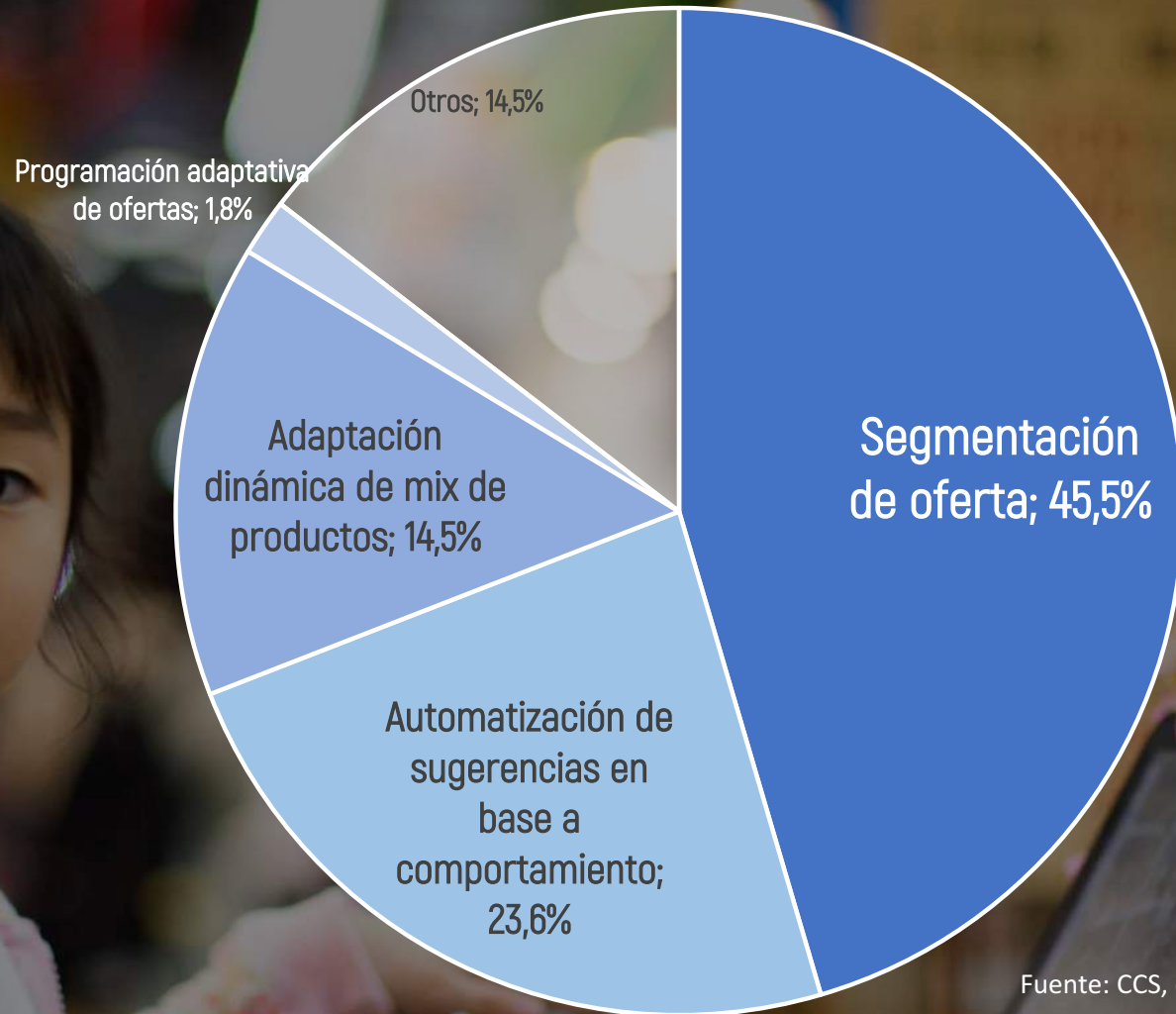
USO DE CHATBOTS EN ECOMMERCE

10 PRINCIPALES ECOMMERCE DE CHILE Y EL MUNDO

■ CHILE ■ GLOBAL



Estrategias de uso de información de comportamiento clientes



Fuente: CCS, encuesta a eCommerces

MEDIOS DE PAGO

**IMPULSADOS
POR FINTECH
BLOCKCHAIN
Y NUEVOS
MODELOS**





**COMIENZA EL
DESPLIEGUE DE
BLOCKCHAIN**

**LLEGARÁ A TODOS LOS ÁMBITOS Y
RESOLVERÁ LA AUTENTICACIÓN EN
E-COMMERCE, ELIMINARÁ FRICCIÓN,
ASEGURARÁ LAS TRANSACCIONES Y
SIMPLIFICARÁ EL PROCESO DE PAGO**



<5%?

**PRIORIDAD EN
RESOLVER LA CADENA**

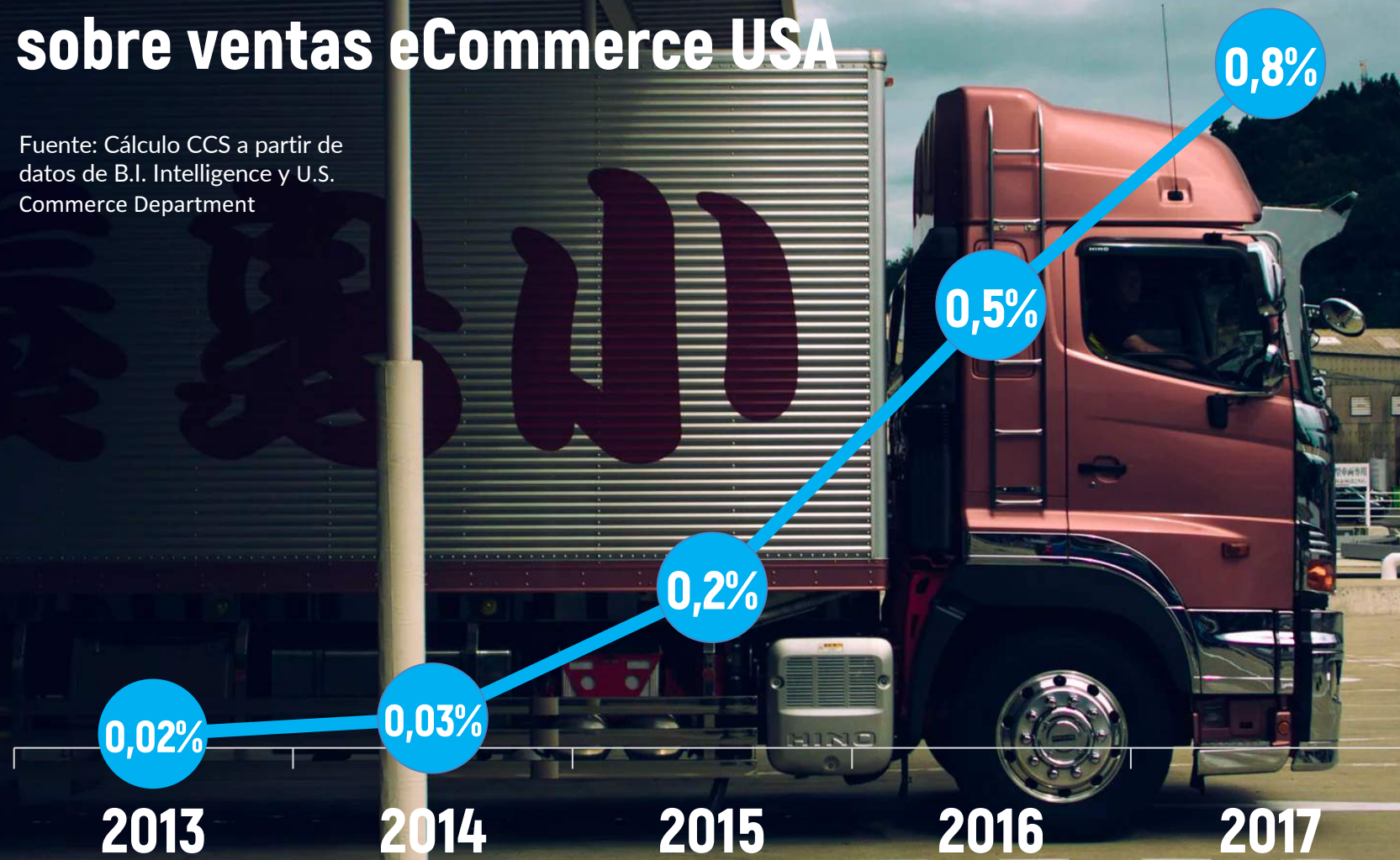
LOGÍSTICA

- **Cross docking**
- **Drop-shipping**
- **Click and collect**
- **One day delivery**
- **Ventanas horarias**
- **Free shipping**



Participación Same-Day-Delivery sobre ventas eCommerce USA

Fuente: Cálculo CCS a partir de datos de B.I. Intelligence y U.S. Commerce Department

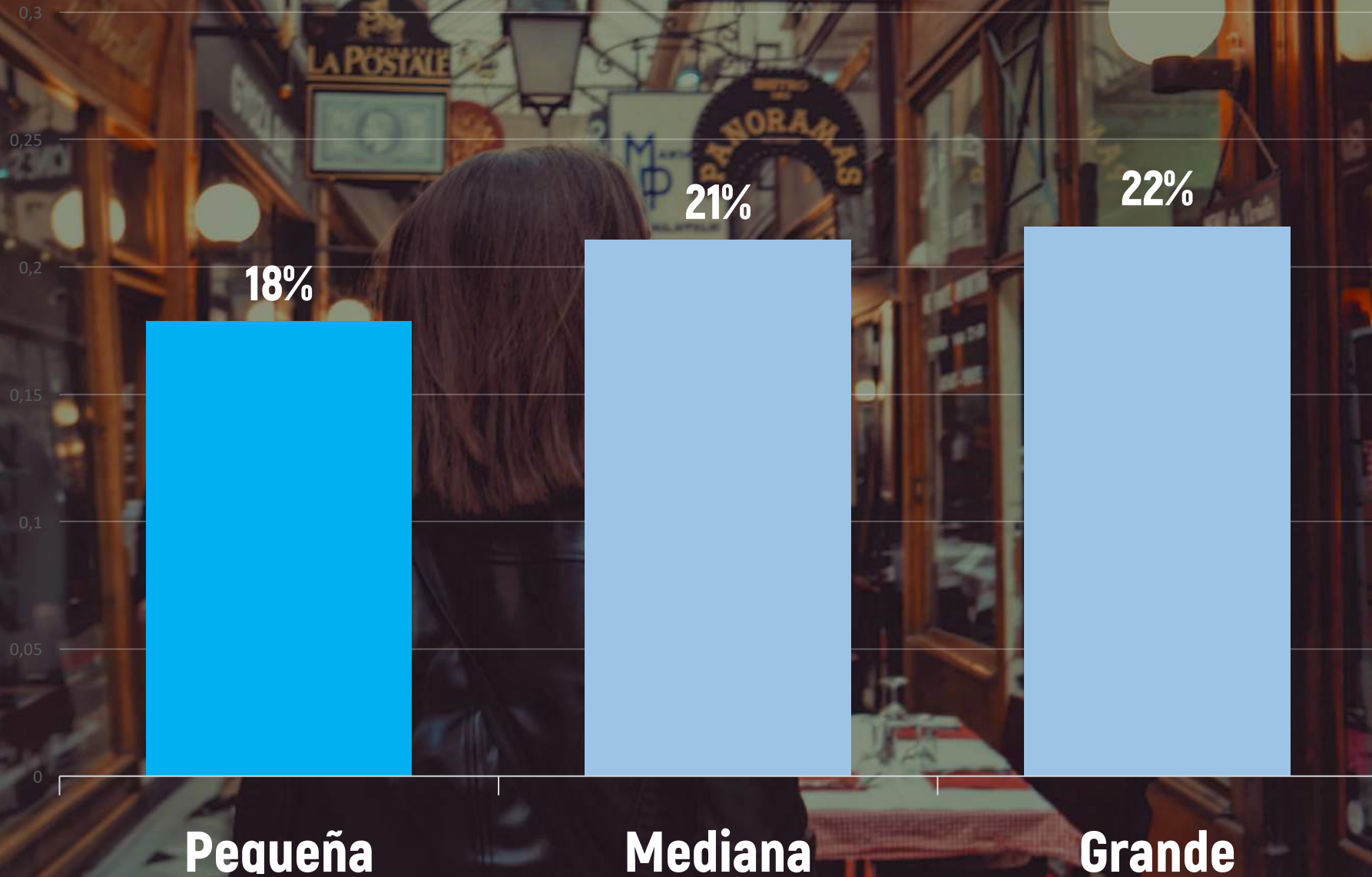


A person with long dark hair, wearing a black leather jacket, is seen from behind, walking down a narrow, covered market street. The street is lined with shops and has a high, vaulted wooden ceiling. Various signs are visible, including 'LA POSTALE' and 'PANORAMAS'. The scene is lit with warm, ambient light, and the overall atmosphere is that of a traditional European market.

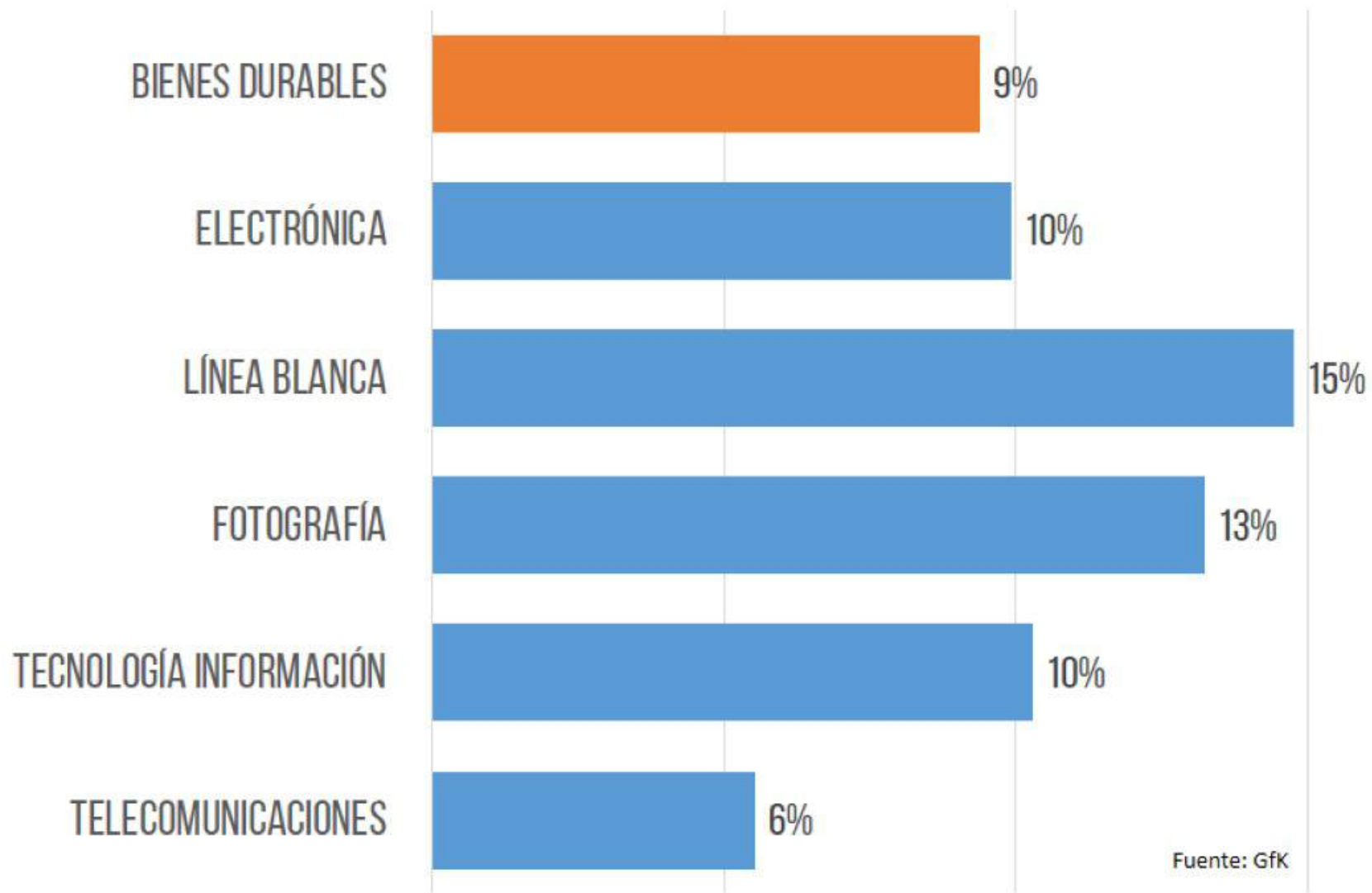
**LA MIGRACIÓN A
INTERNET DEL
PEQUEÑO COMERCIO
DARÁ NUEVA DINÁMICA
AL ECOMMERCE**

SU EMPRESA VENDE POR INTERNET?

ENCUESTA CCS EMPRESAS DEL COMERCIO, 2017



PARTICIPACIÓN E-COMMERCE SOBRE VENTAS EN ALGUNAS CATEGORÍAS



Fuente: GfK

EL ECOMMERCE SEGUIRÁ SIENDO EL SECTOR MÁS DINÁMICO

- **CONSUMIDORES + TRANSACCIONALES**
- **DESPERTAR DE LA PYME**
- **OFERTA + ADECUADA A LA DEMANDA**
- **MULTIPLICACIÓN DE LOS PUNTOS DE CONTACTO**

eCommerce B2C en Chile (MMUS\$)

Fuente: Estimaciones CCS a partir de Transbank, GfK, Netquest, encuestas, fuentes del sector y elaboración propia





**IMPRESO
EN 3D**