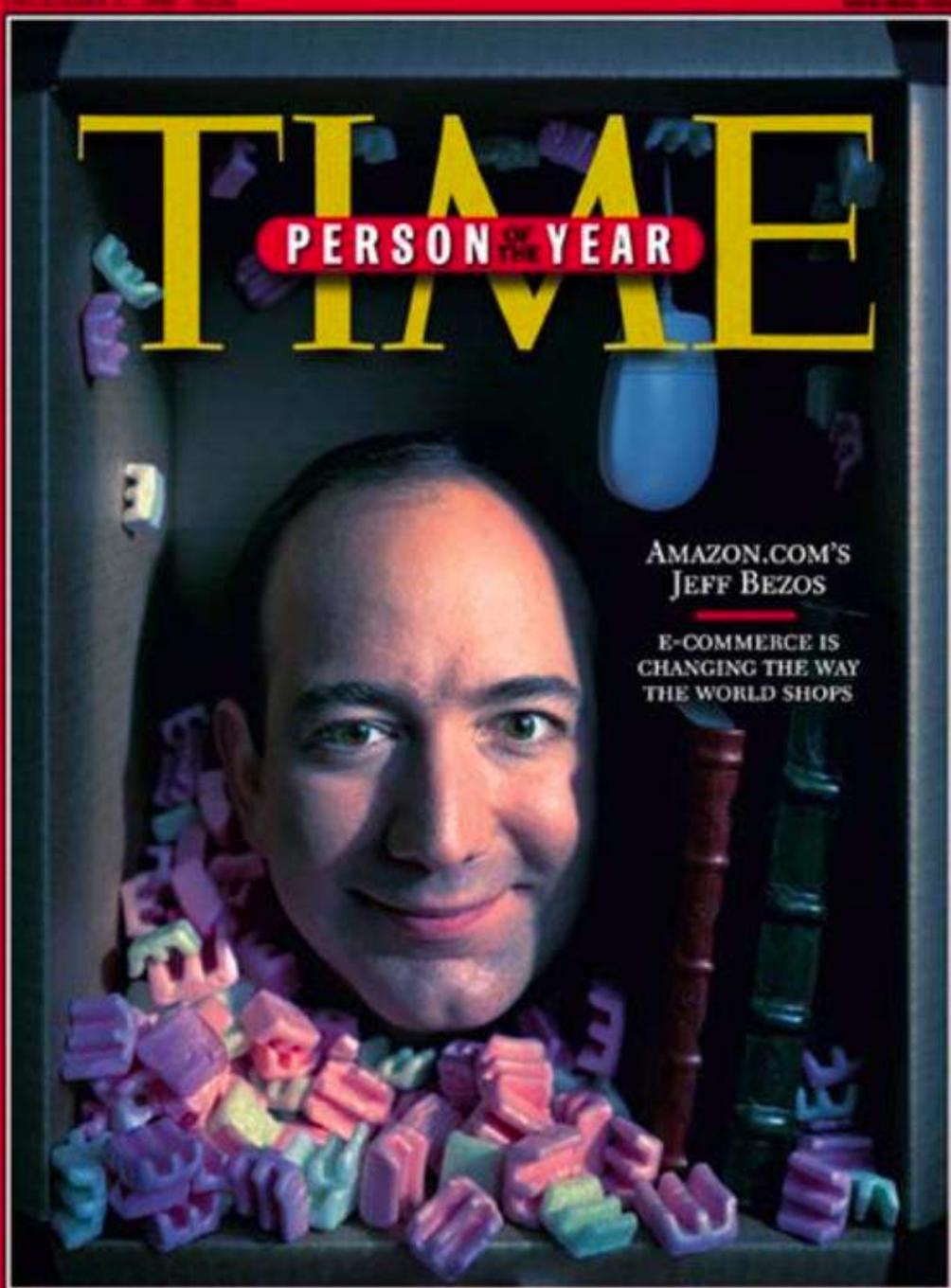


# TENDENCIAS DEL COMERCIO ELECTRÓNICO EN CHILE

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



1999

2017



**EL EFECTO**  
**amazon.com**<sup>®</sup>

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



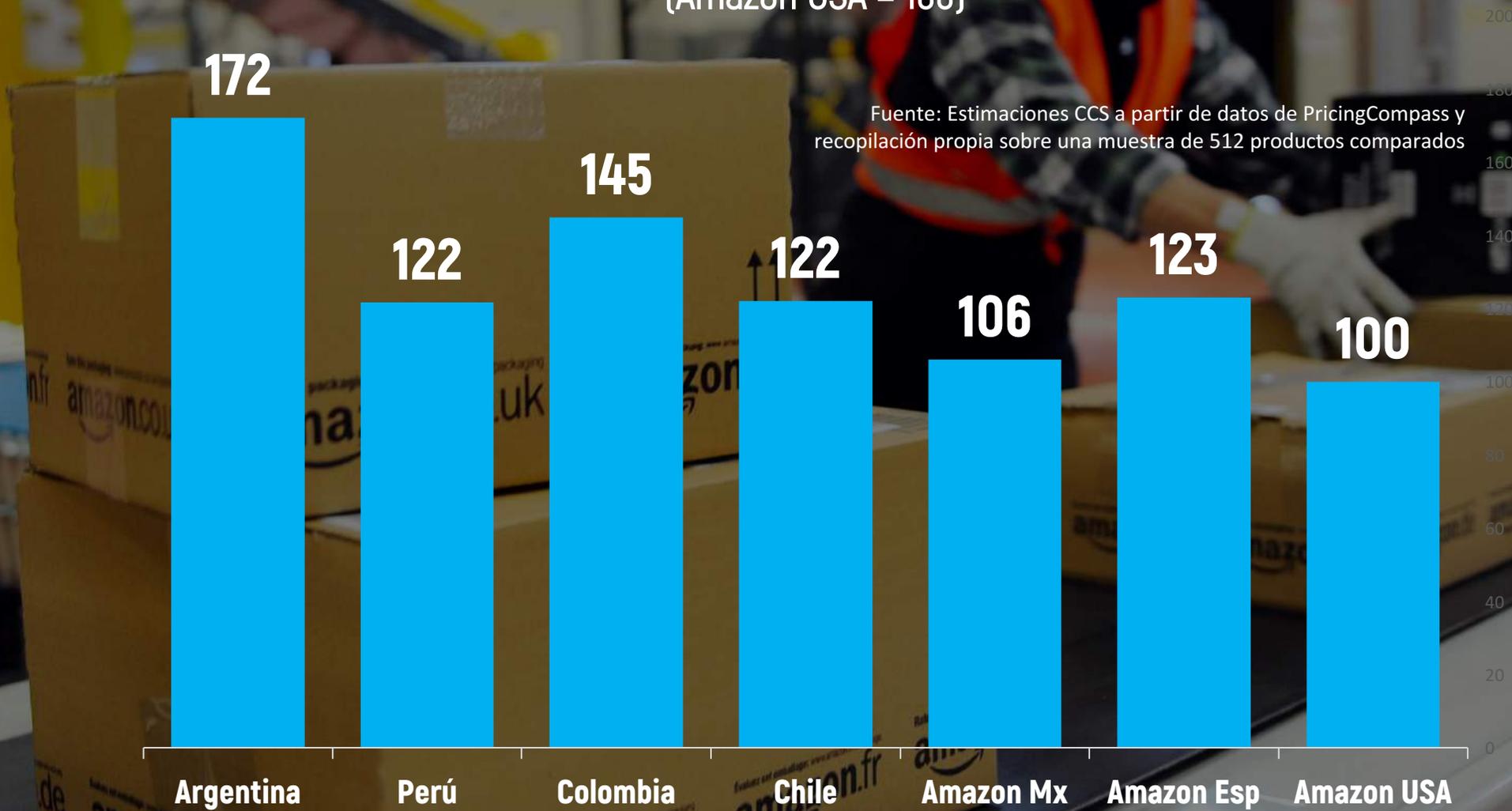
# LOS PRECIOS



# Índice de precios eCommerce

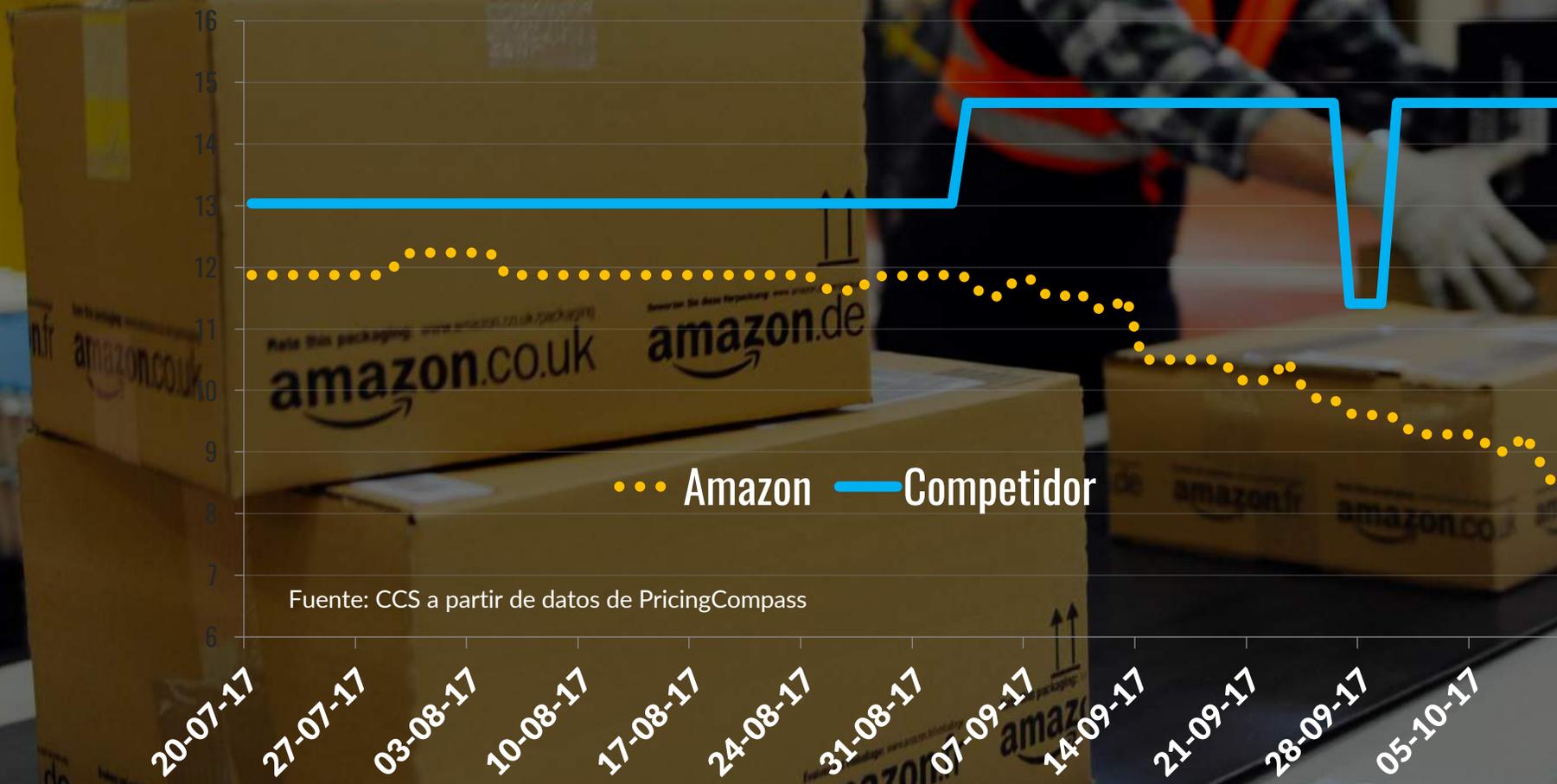
(Amazon USA = 100)

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



Fuente: CCS a partir de datos de PricingCompass

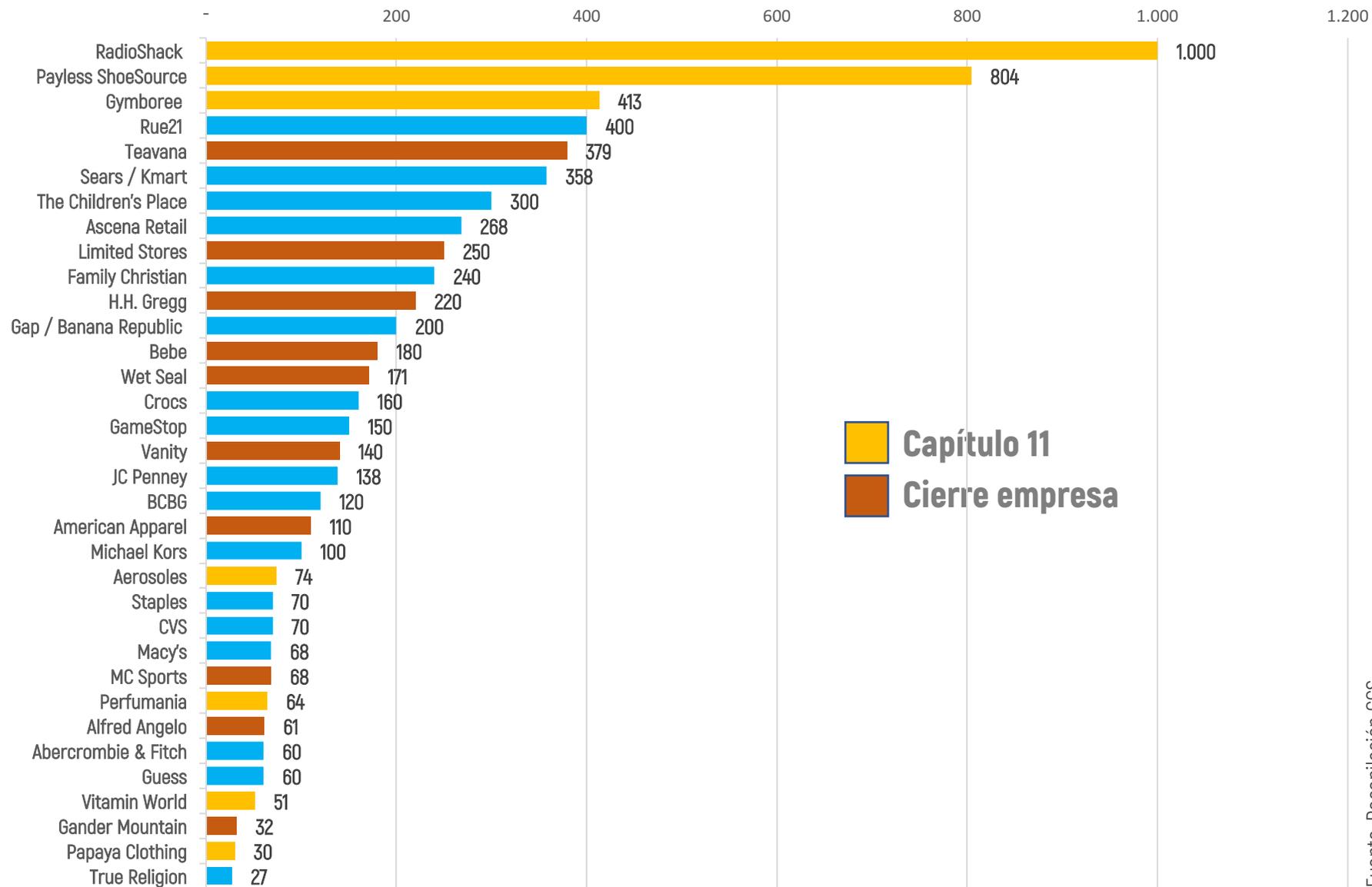
# Amazon: Precios Dinámicos

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



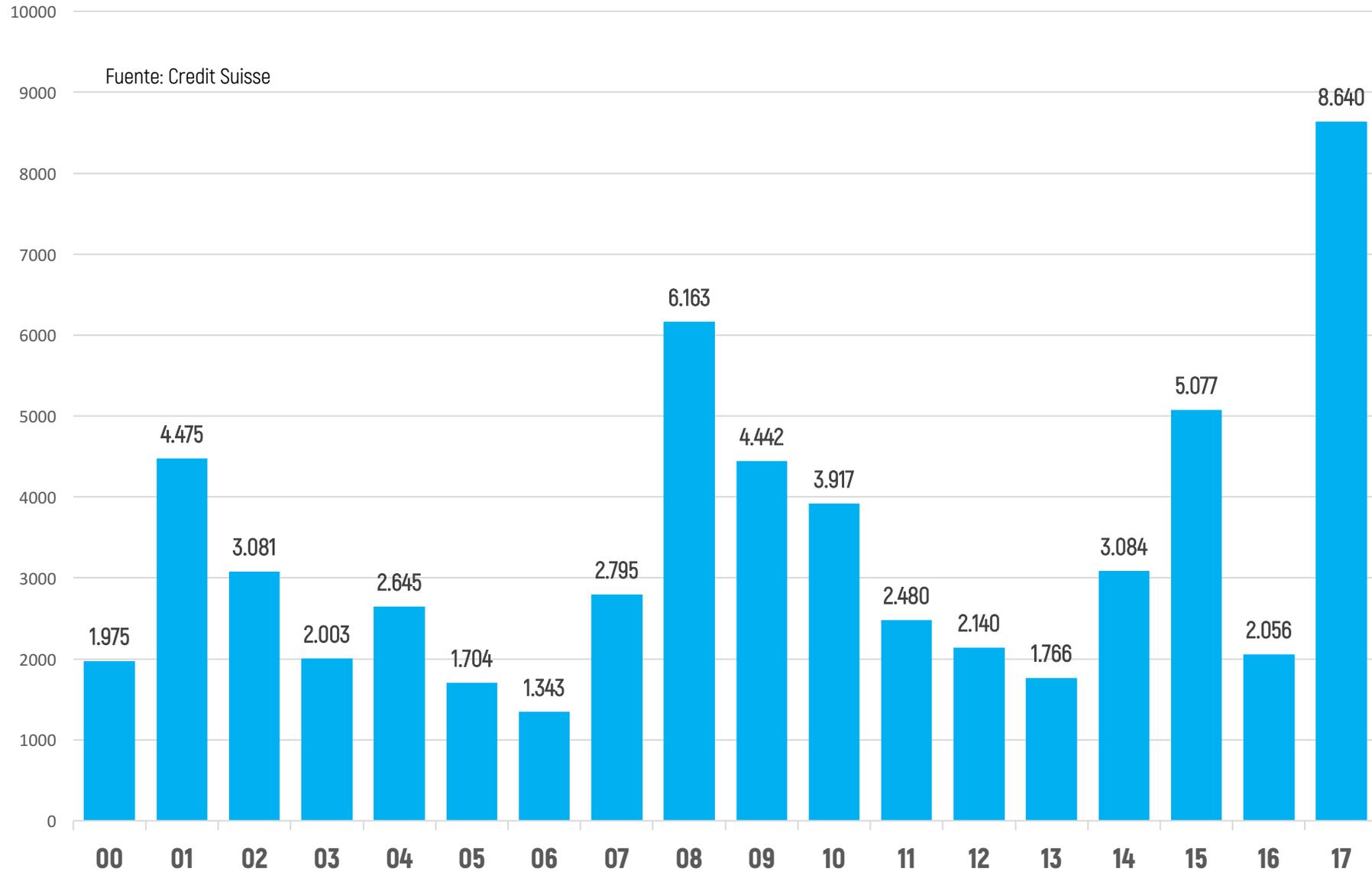
Fuente: CCS a partir de datos de PricingCompass

# Cierres de locales anunciados en 2017 (USA)

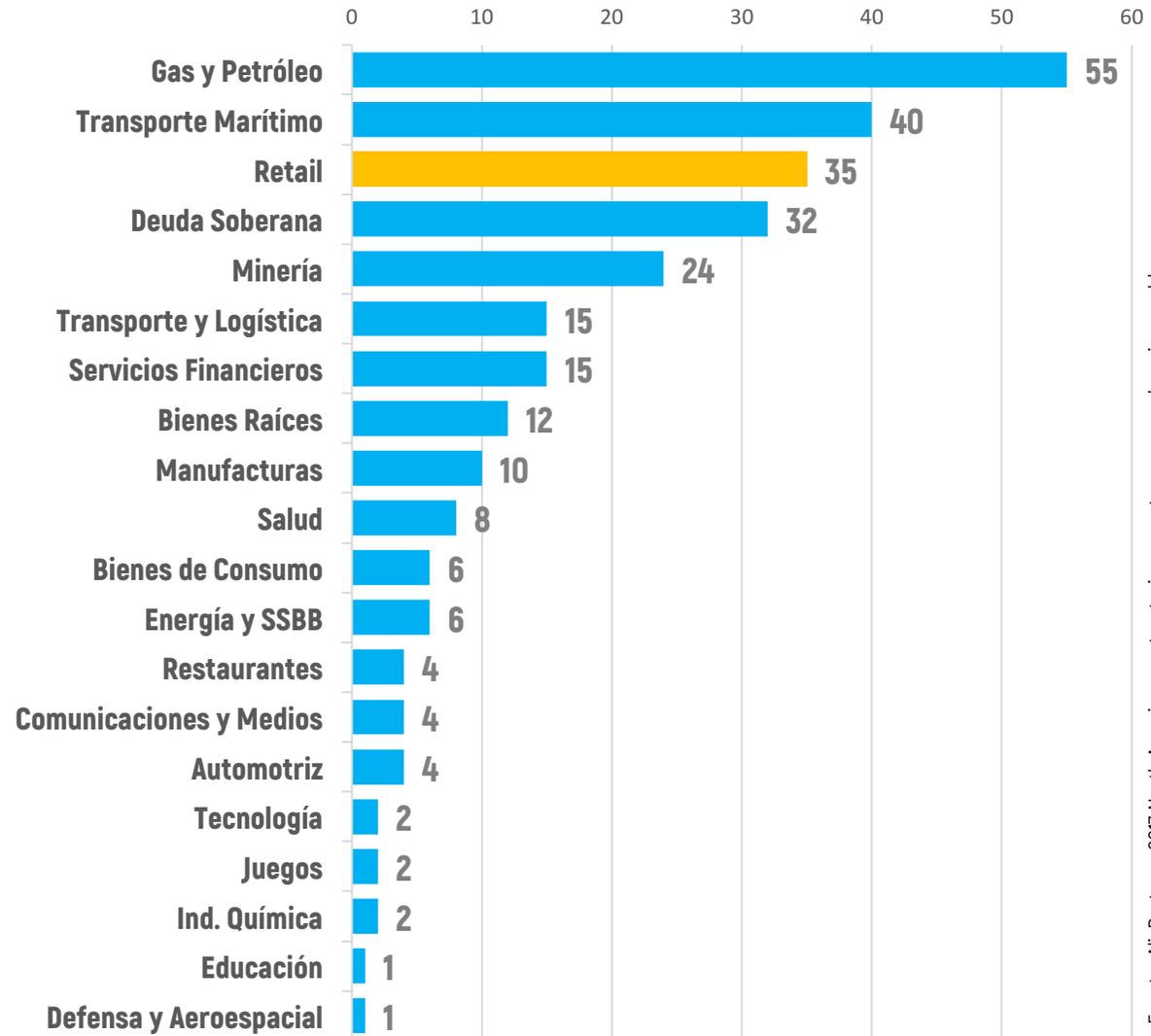


Fuente: Recopilación CCS

# Cierre de locales USA



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



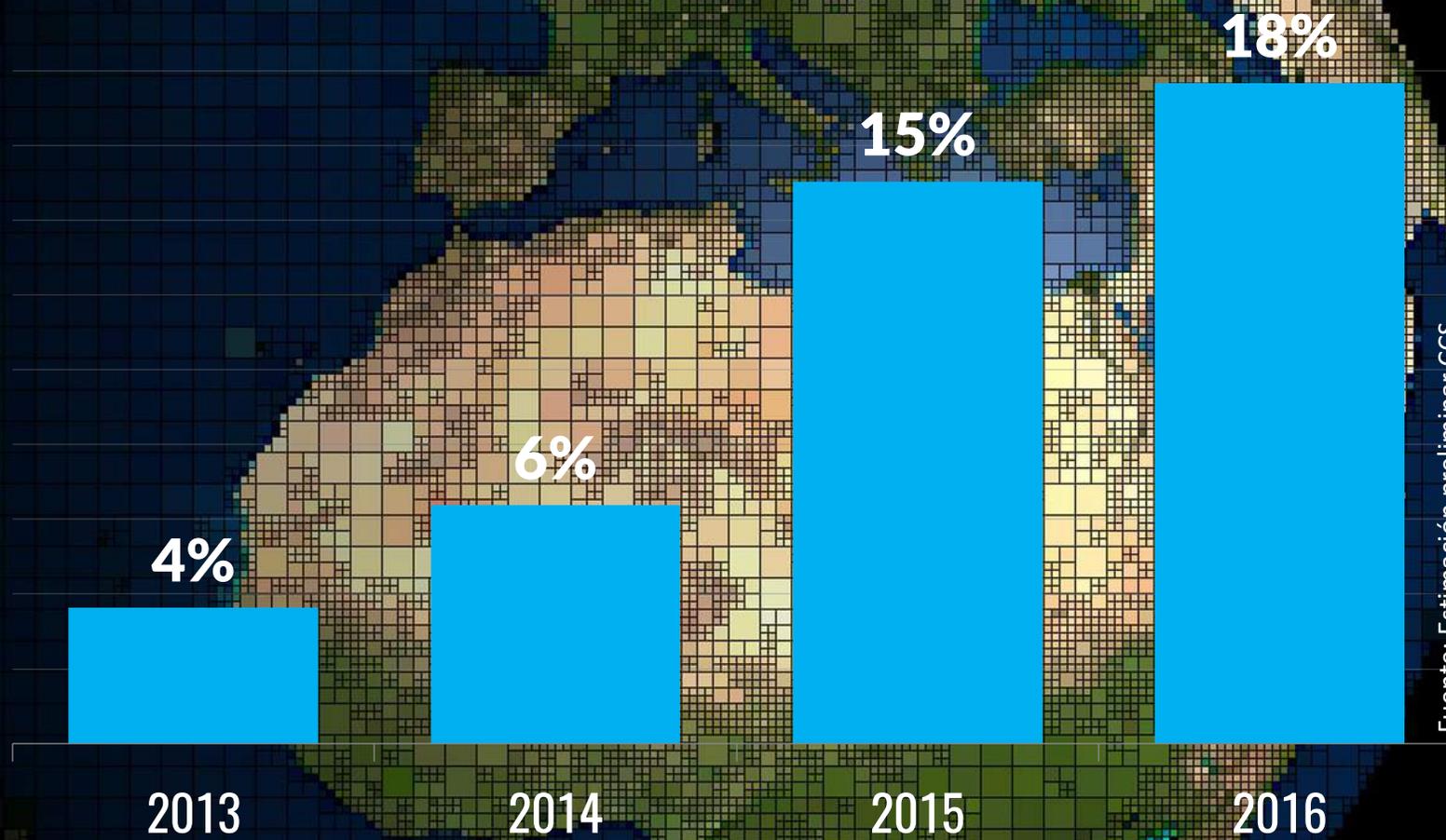
Fuente: AlixPartners 2017 North American restructuring experts survey: a changing world



# **EL COMERCIO TRANSFRONTERIZO**

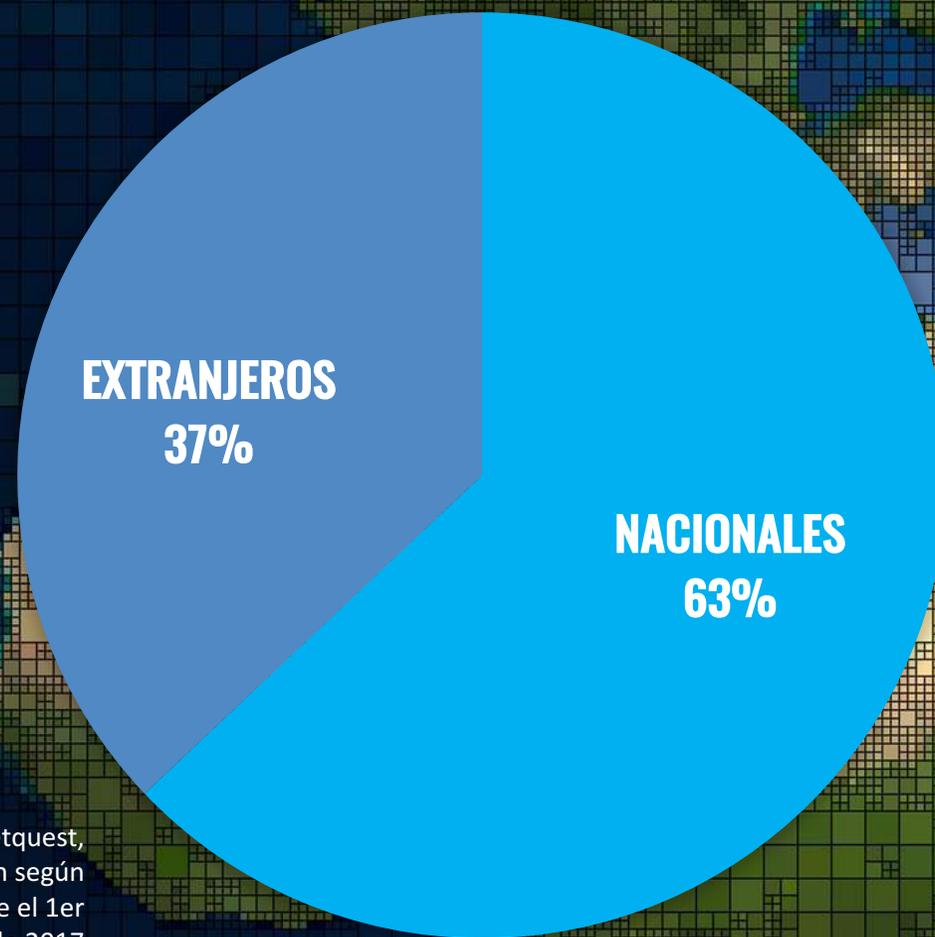
**SE TOMA LA  
AGENDA  
INTERNACIONAL  
(Y LOCAL) DE  
ECOMMERCE**

## 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)

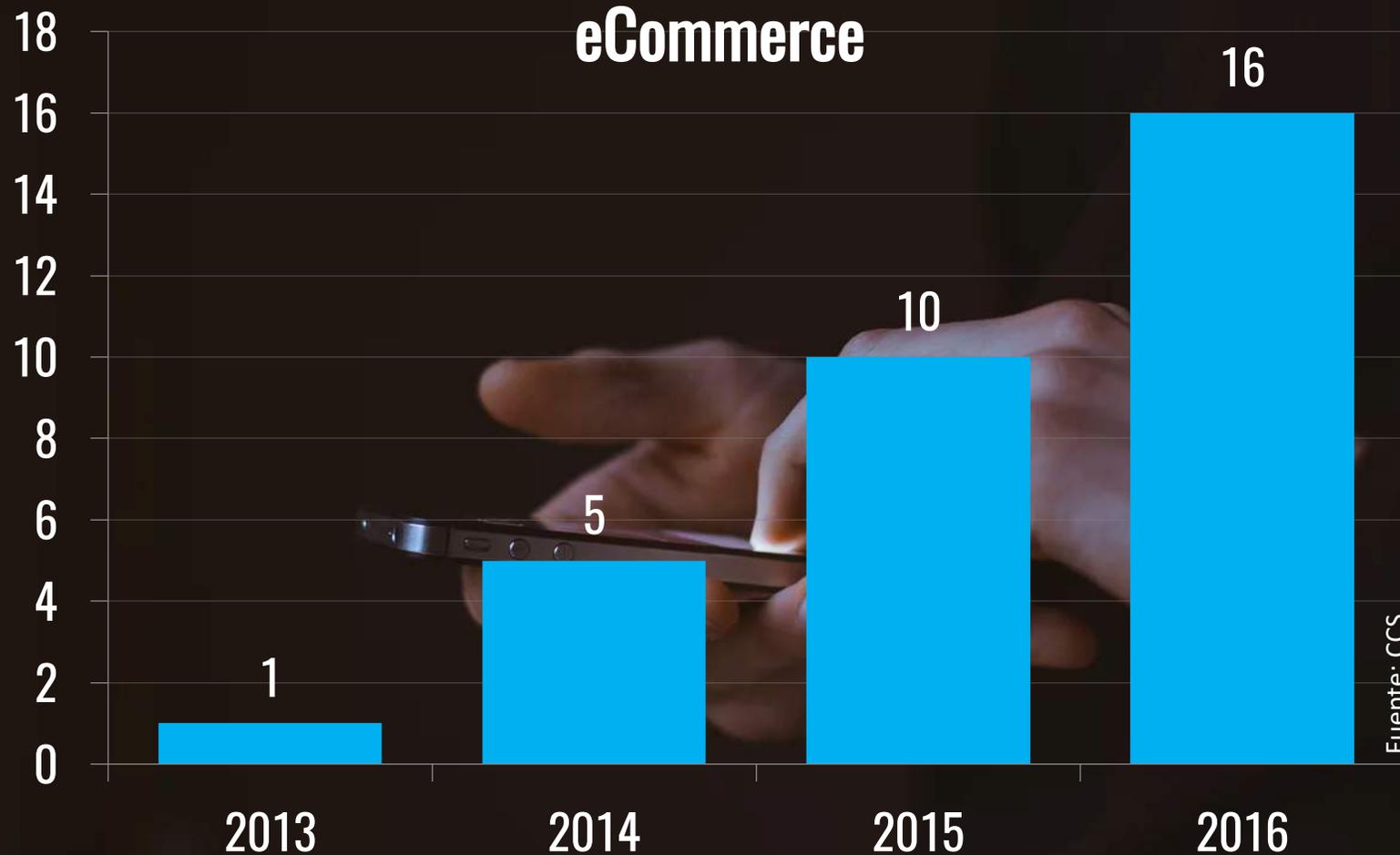


Fuente: CCS

**MÓVIL**  
**SIGUE SIENDO EL**  
**ÁREA PRIORITARIA**

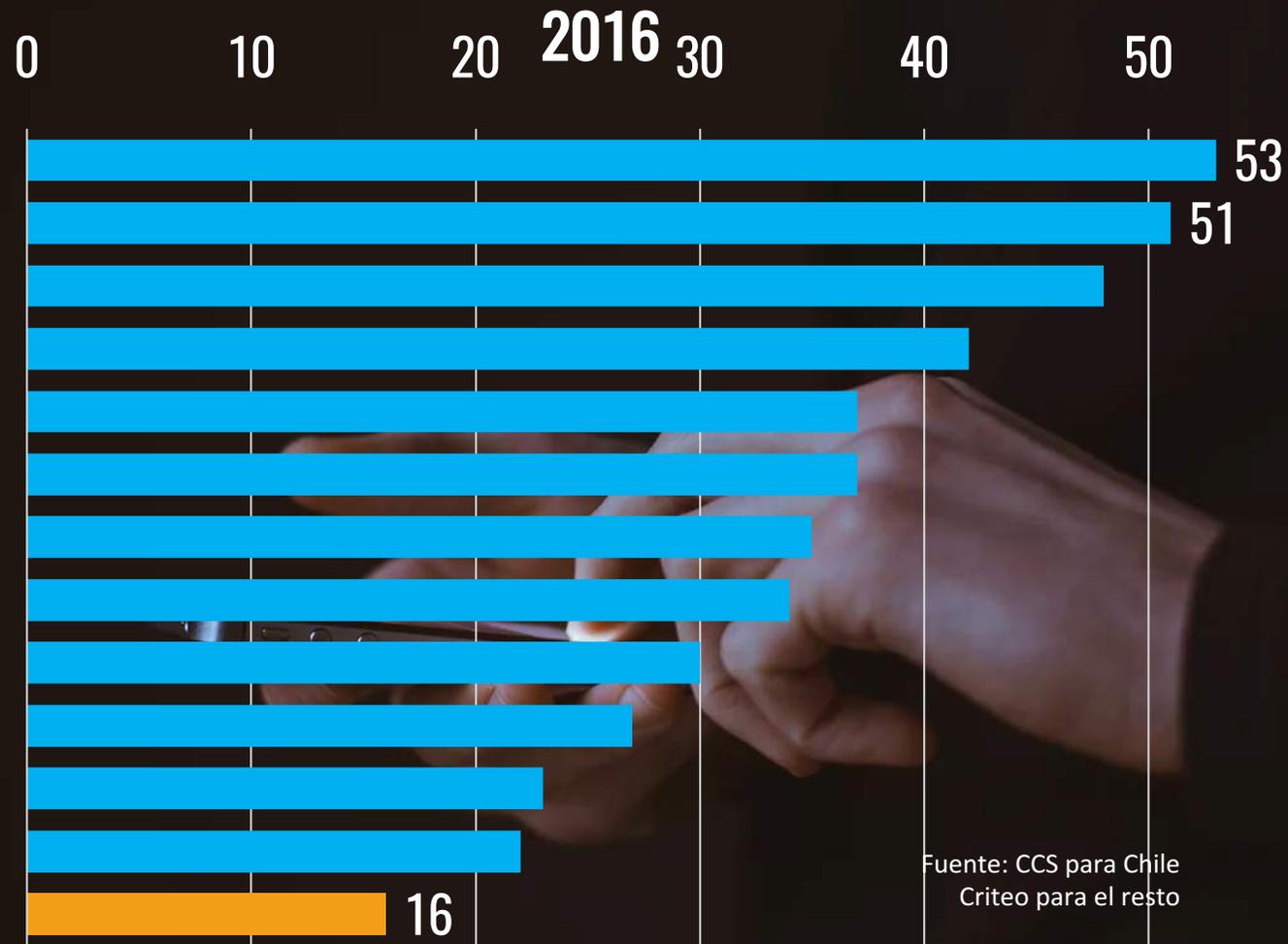


# CHILE: Participación de móvil sobre ventas de eCommerce



Fuente: CCS

# Participación de móvil sobre ventas de eCommerce,



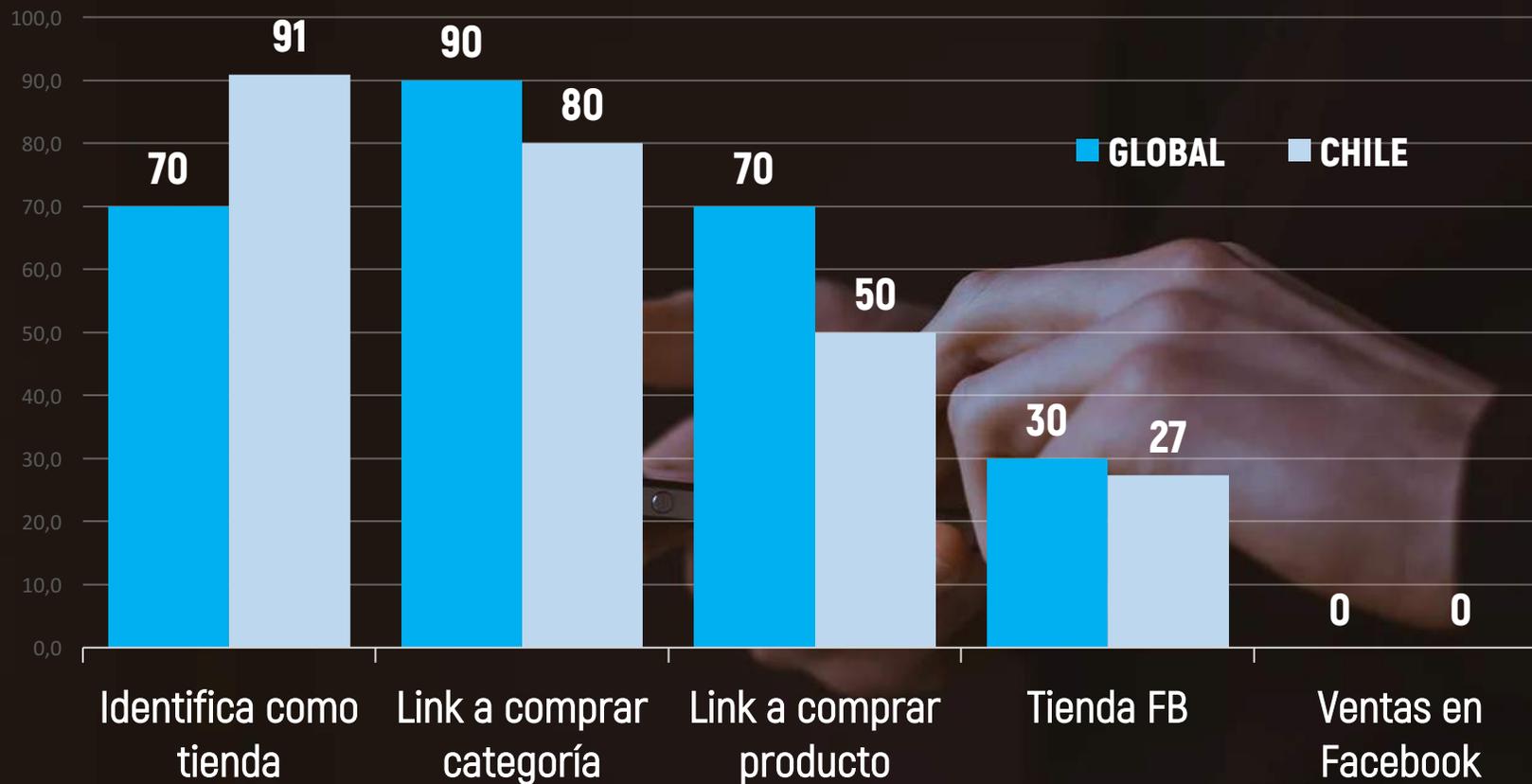
Fuente: CCS para Chile  
Criteo para el resto

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



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

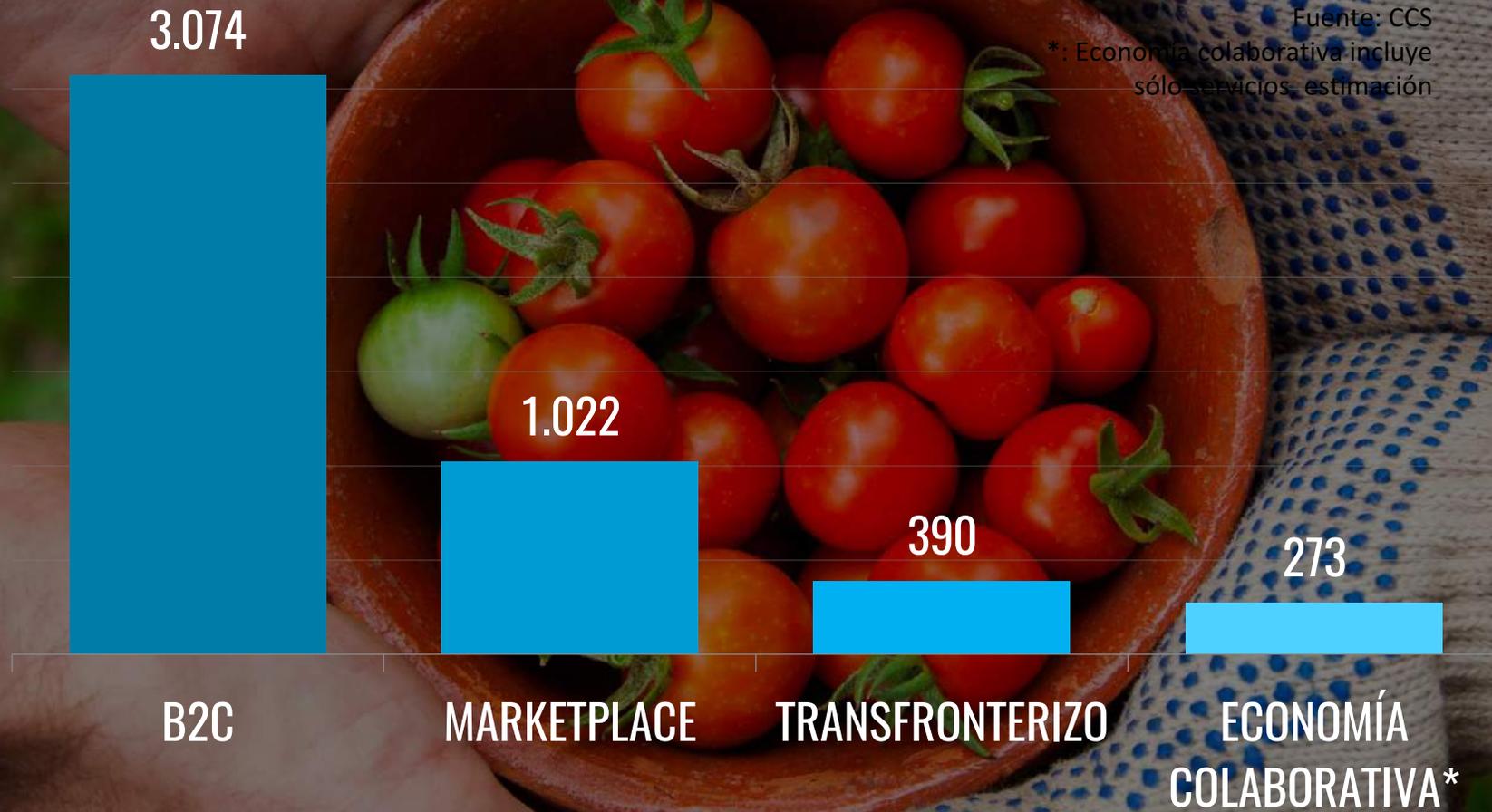
Fuente: CCS



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

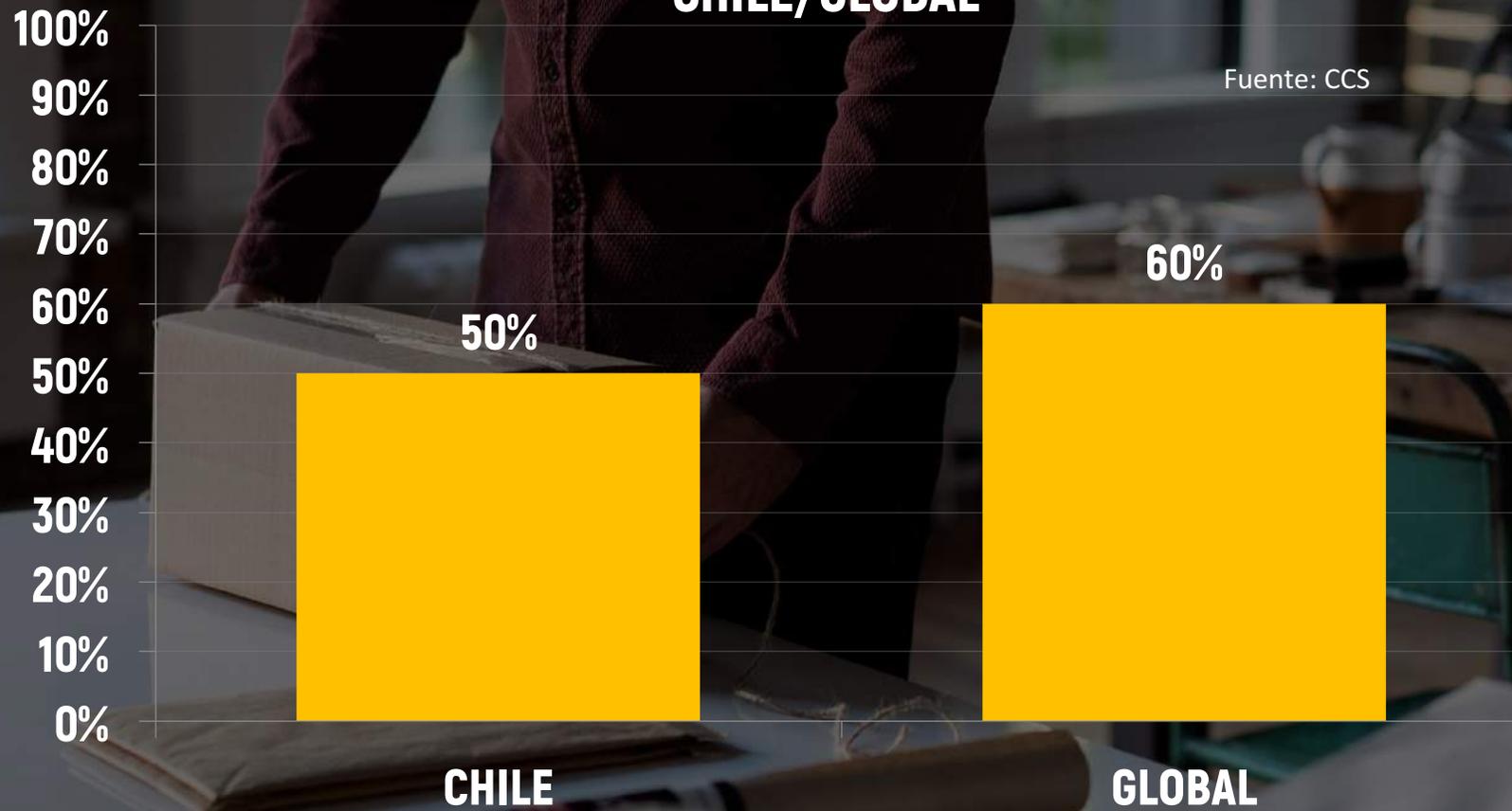
\*: Economía colaborativa incluye sólo servicios, estimación

# CONSOLIDACIÓN DEL MODELO MARKETPLACE



# MARKETPLACE EN 10 PRINCIPALES E-TAILERS CHILE/GLOBAL

Fuente: CCS



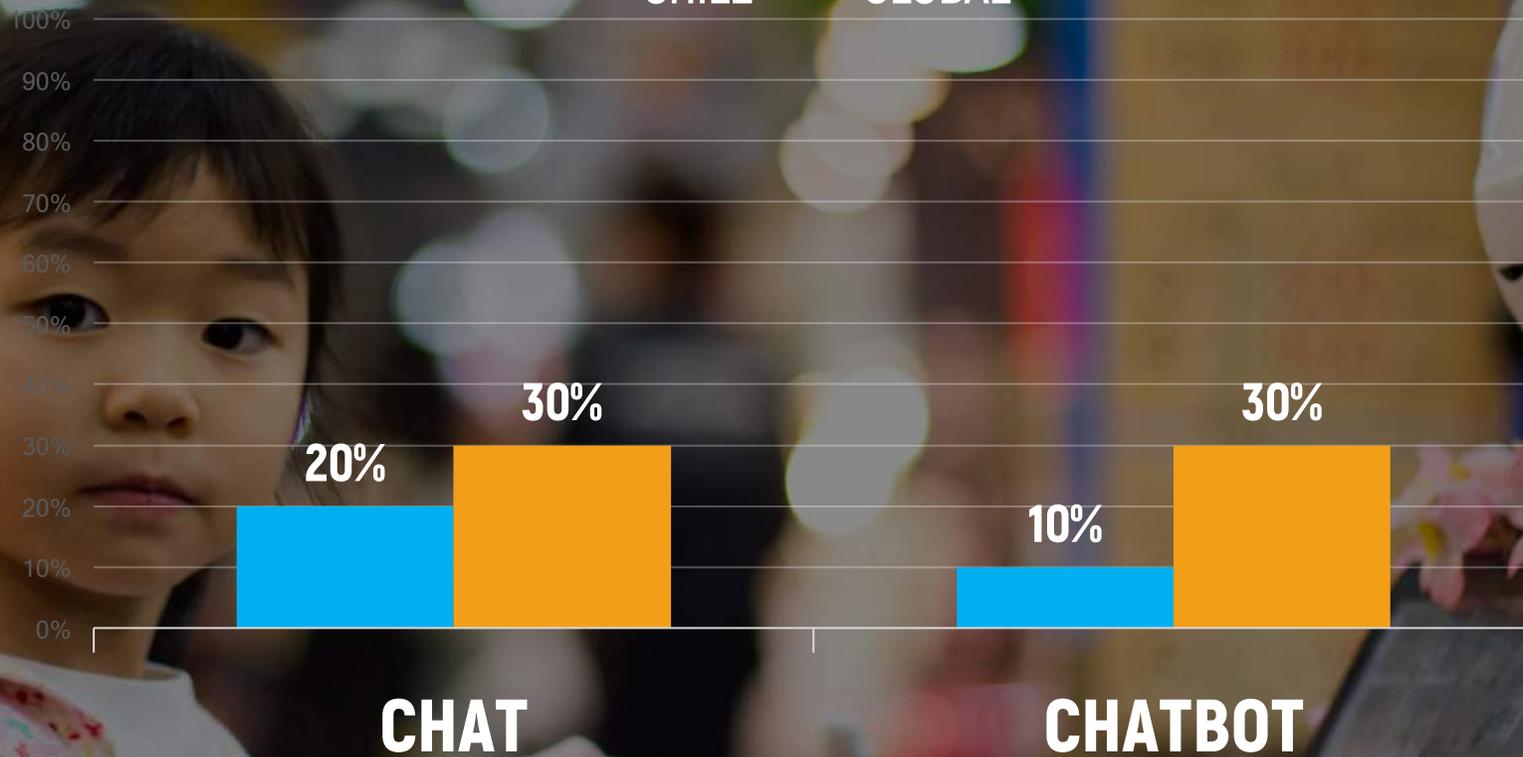
A young girl with dark hair, wearing a pink floral patterned top, is looking towards a white humanoid robot. The robot is holding a tablet and has a blue circular sensor on its face. Pink cherry blossoms are in the foreground. The background is a blurred crowd of people.

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

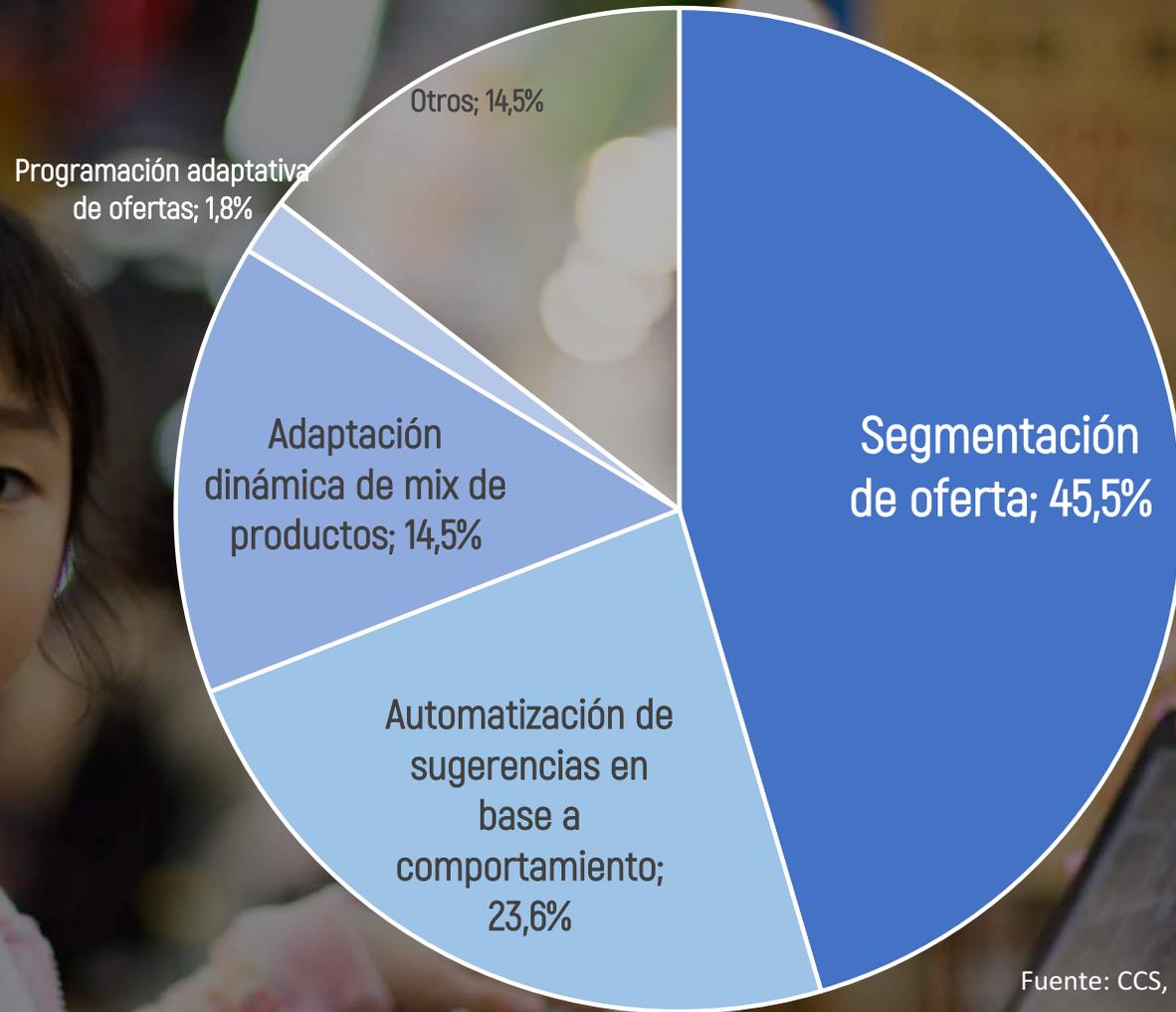
# USO DE CHATBOTS EN ECOMMERCE

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%?

A red Hino semi-truck with a silver trailer is parked in a lot. The truck is facing right. The trailer has a corrugated metal surface. The truck's cab is red with a silver grille. The background shows a building and some trees under a cloudy sky.

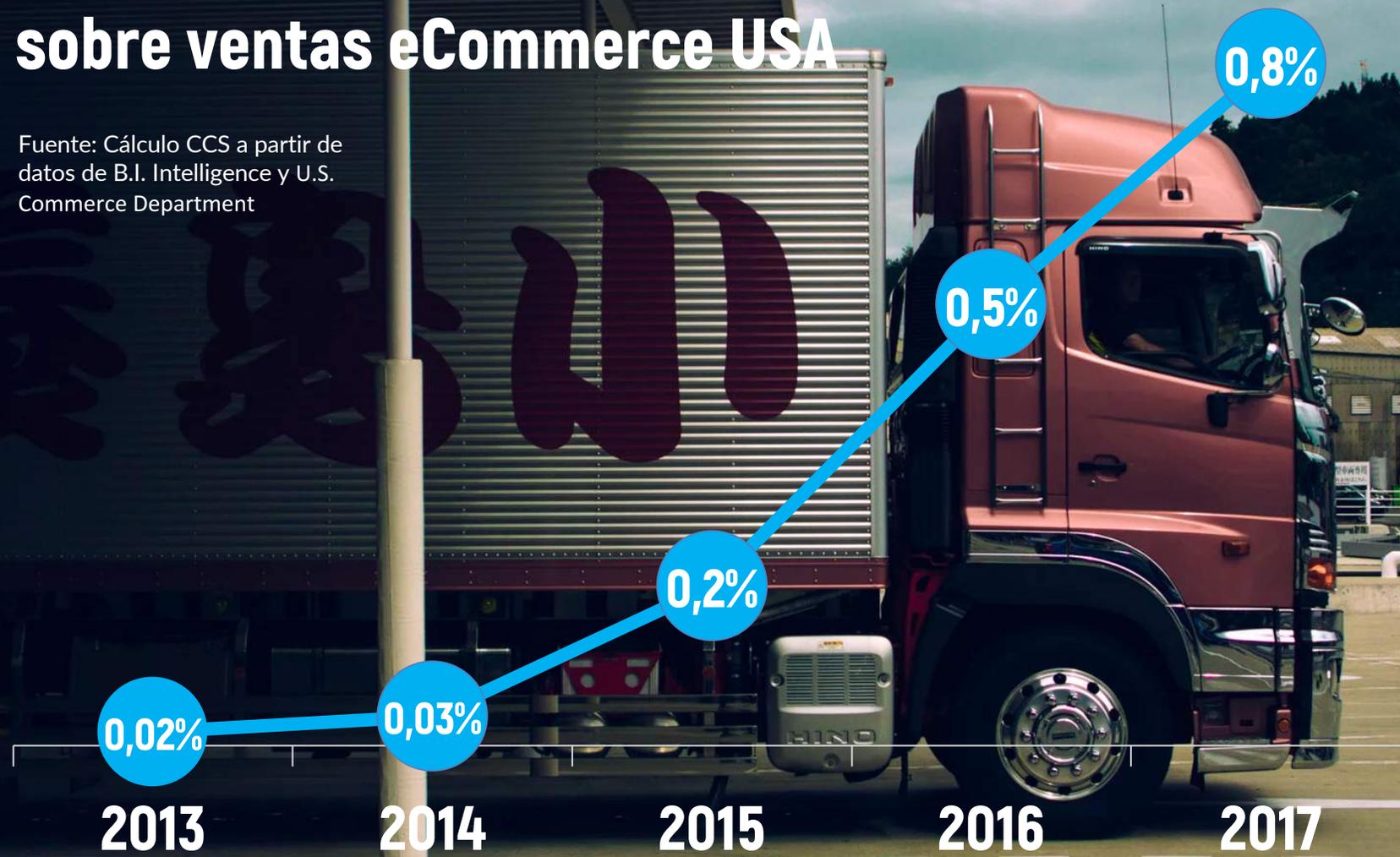
**PRIORIDAD EN  
RESOLVER LA CADENA**

# **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

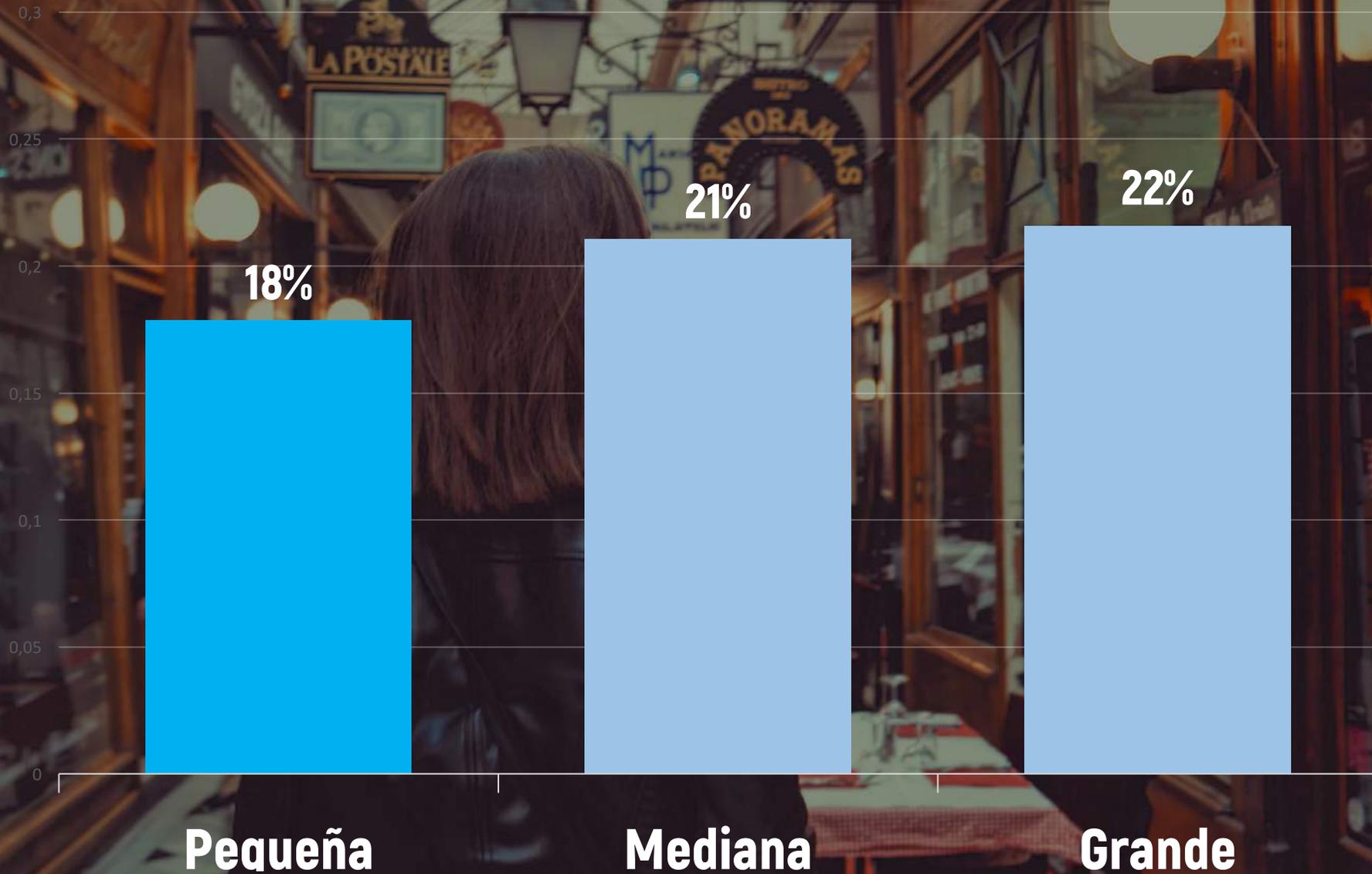


A person with long dark hair, wearing a black leather jacket, is seen from behind, walking down a narrow, covered market street. The street is lined with shops and stalls, many with ornate signs. Visible signs include 'LA POSTALE' and 'PANORAMAS'. The street is illuminated by hanging lanterns and shop lights. The overall atmosphere is that of a traditional, bustling marketplace.

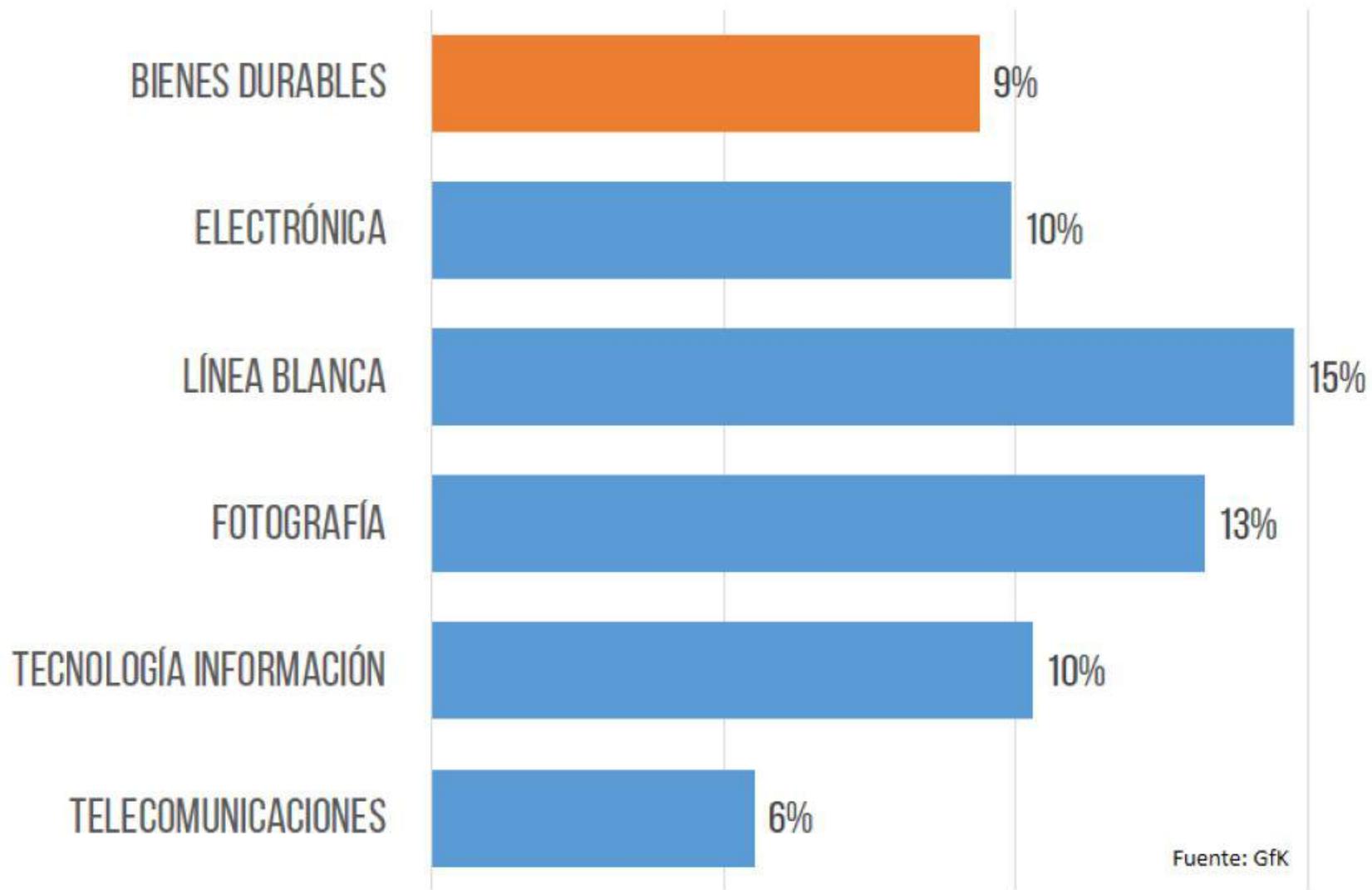
**LA MIGRACIÓN A  
INTERNET DEL  
PEQUEÑO COMERCIO  
DARÁ NUEVA DINÁMICA  
AL ECOMMERCE**

# SU EMPRESA VENDE POR INTERNET?

## ENCUESTA CCS EMPRESAS DEL COMERCIO, 2017



## PARTICIPACIÓN E-COMMERCE SOBRE VENTAS EN ALGUNAS CATEGORÍAS



# **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**