



CÁMARA  
COLOMBIANA DE  
COMERCIO  
ELECTRÓNICO  
[www.ccce.org.co](http://www.ccce.org.co)

# EVOLUCION

DE E-COMMERCE EN CHILE

Octubre 2018



eCommerce  
Summit Colombia

MILLONES  
DE VOCES **ON**



eCommerce  
Summit Colombia

MILLONES  
DE VOCES ON

# Cifras de la Industria





## Usuarios de Internet (miles) y penetración sobre la población

Fuente: CCS en base a Casen, WIP, Subtel, y estimaciones propias



## Nro Consumidores que compra online (miles de personas)

Fuente: CCS



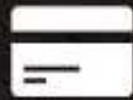


## eCOMMERCE EN CHILE 2018



16,4

MILLONES DE USUARIOS  
90% DE LA POBLACIÓN



6,2

MILLONES DE COMPRADORES ONLINE



5.000

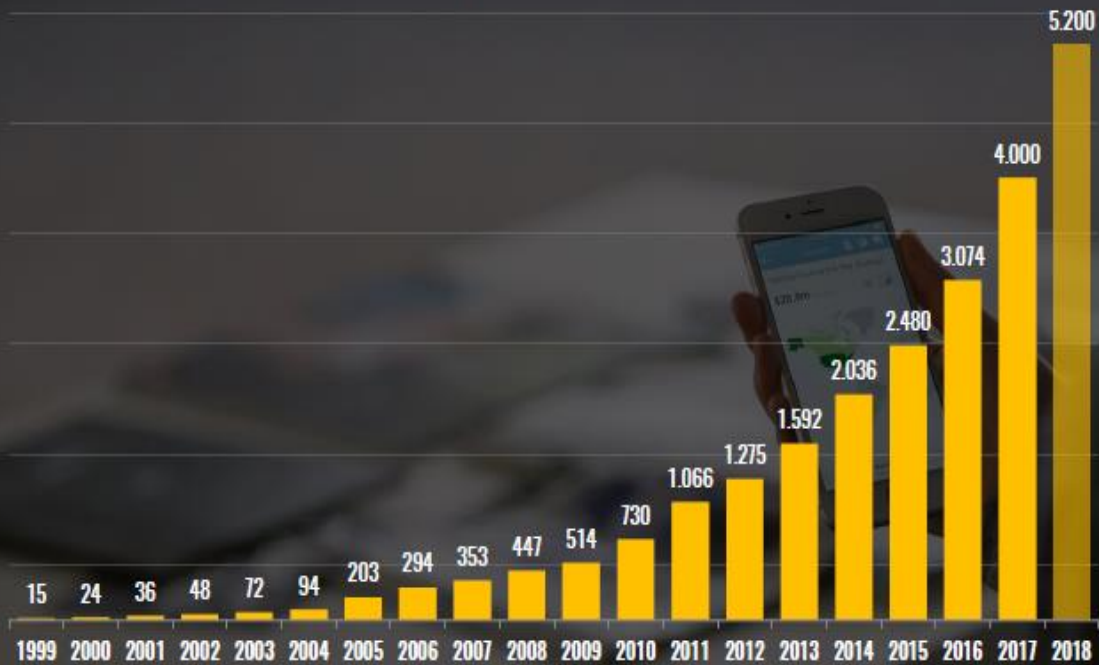
MMUS\$ EN VENTAS  
6% DEL RETAIL



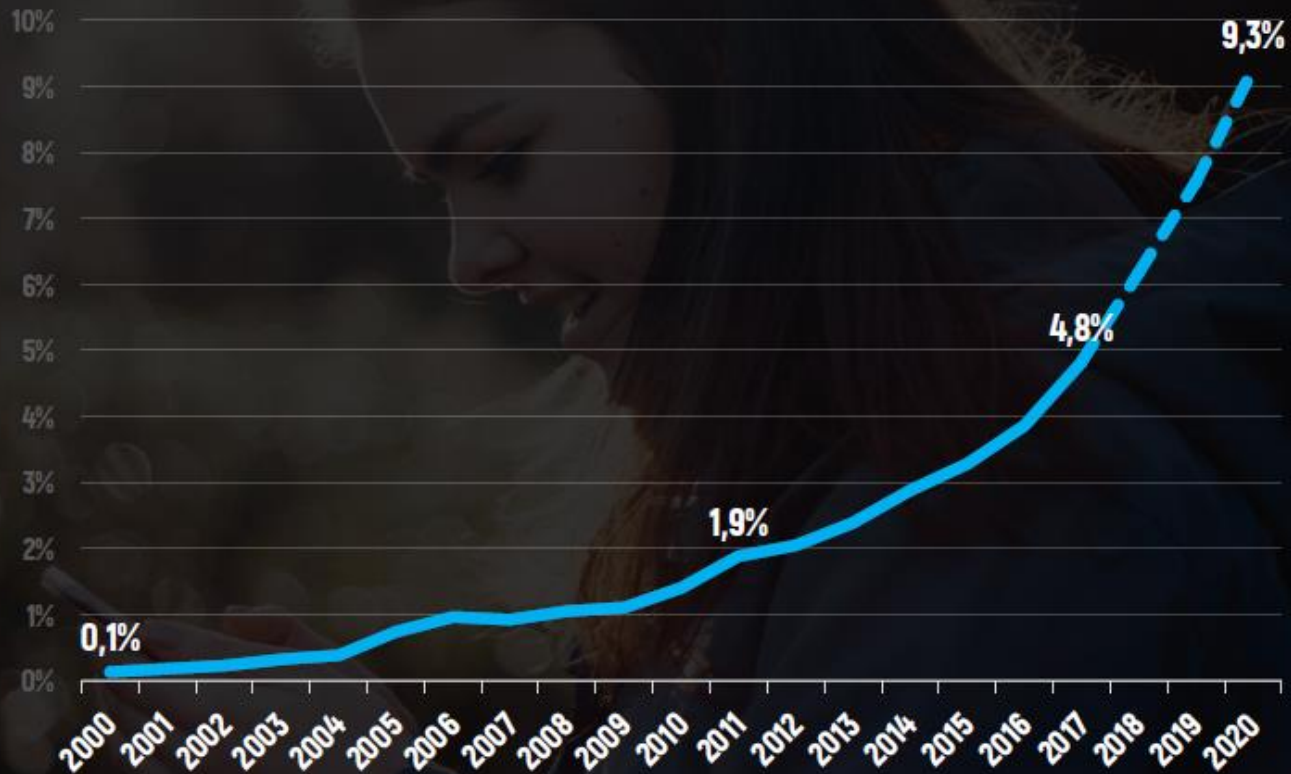
20%

VENTAS A TRAVÉS DE MÓVILES

## eCommerce B2C en Chile (en MMU\$S)



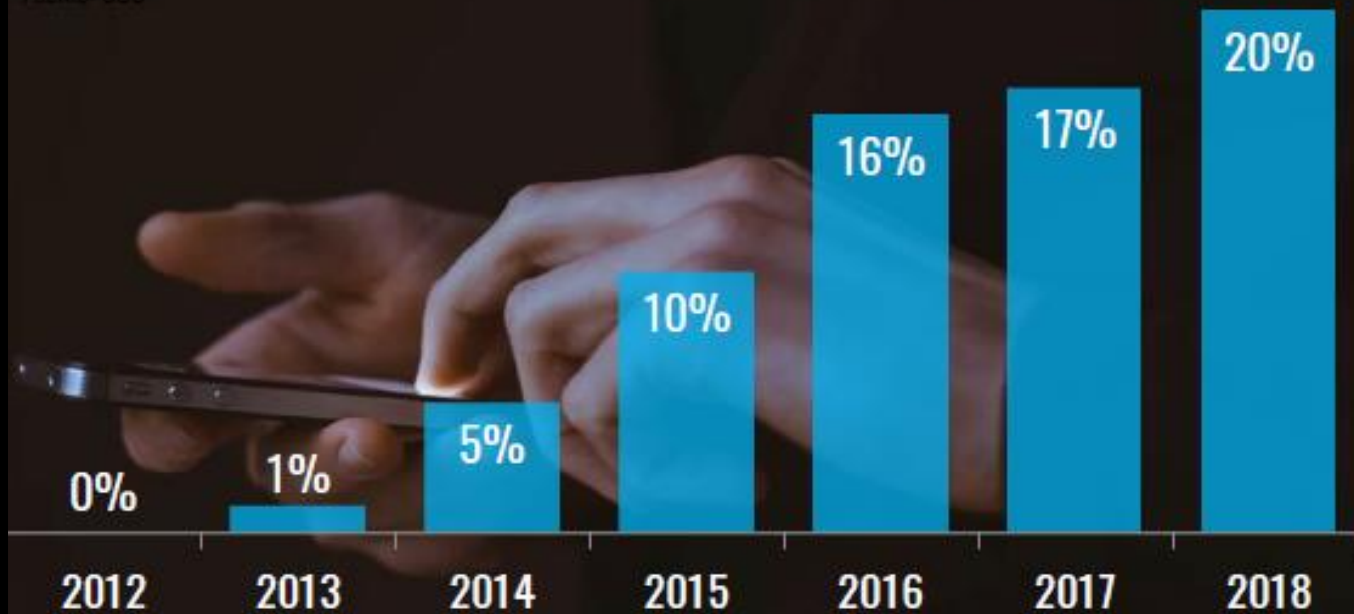
## CHILE: Penetración B2C sobre Retail Total





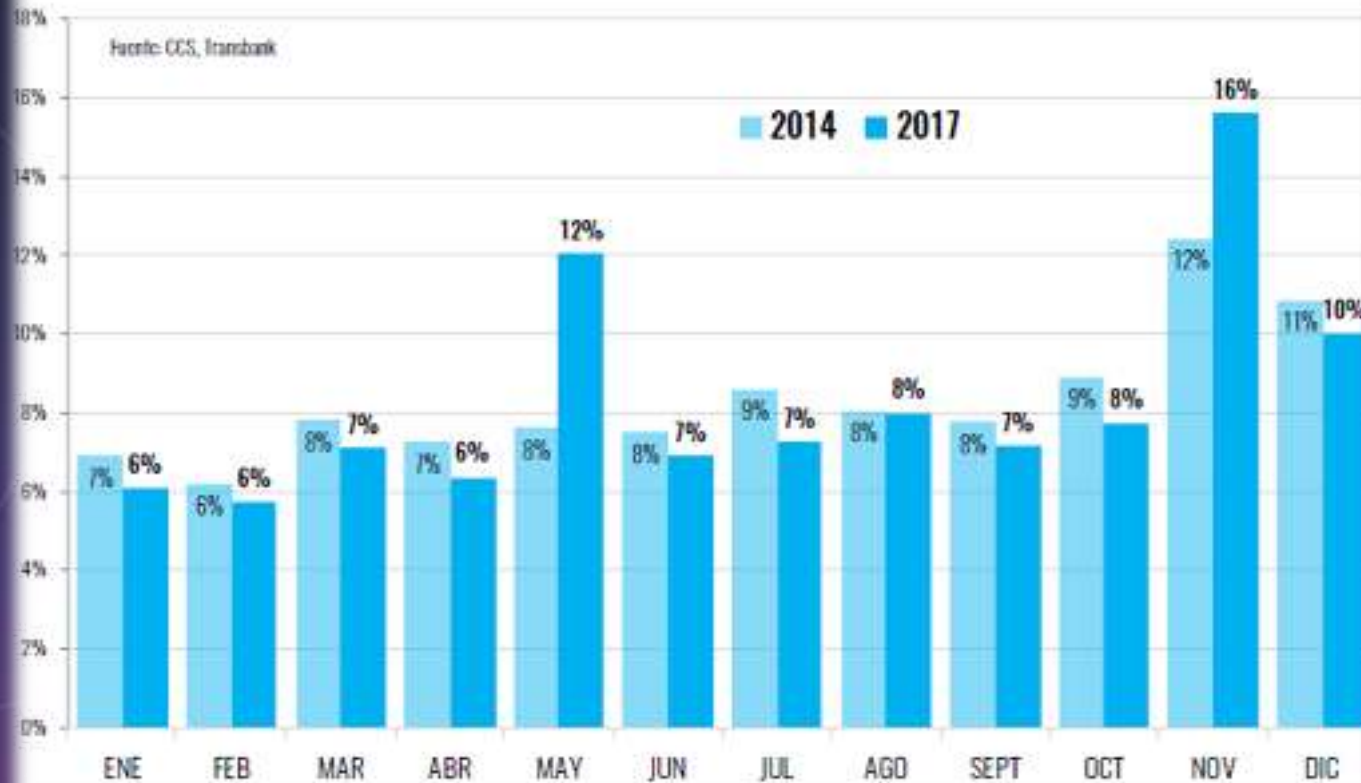
## CHILE: Participación de móvil sobre ventas de eCommerce

Fuente: CCS





## ESTRUCTURA VENTAS ANUALES DEL eCOMMERCE 2014 VS 2017



en Colombia  
Summit Colombia

MILLONES  
DE VOCES ON

# Comité Comercio Electrónico.

# El caso de la CCS en Chile

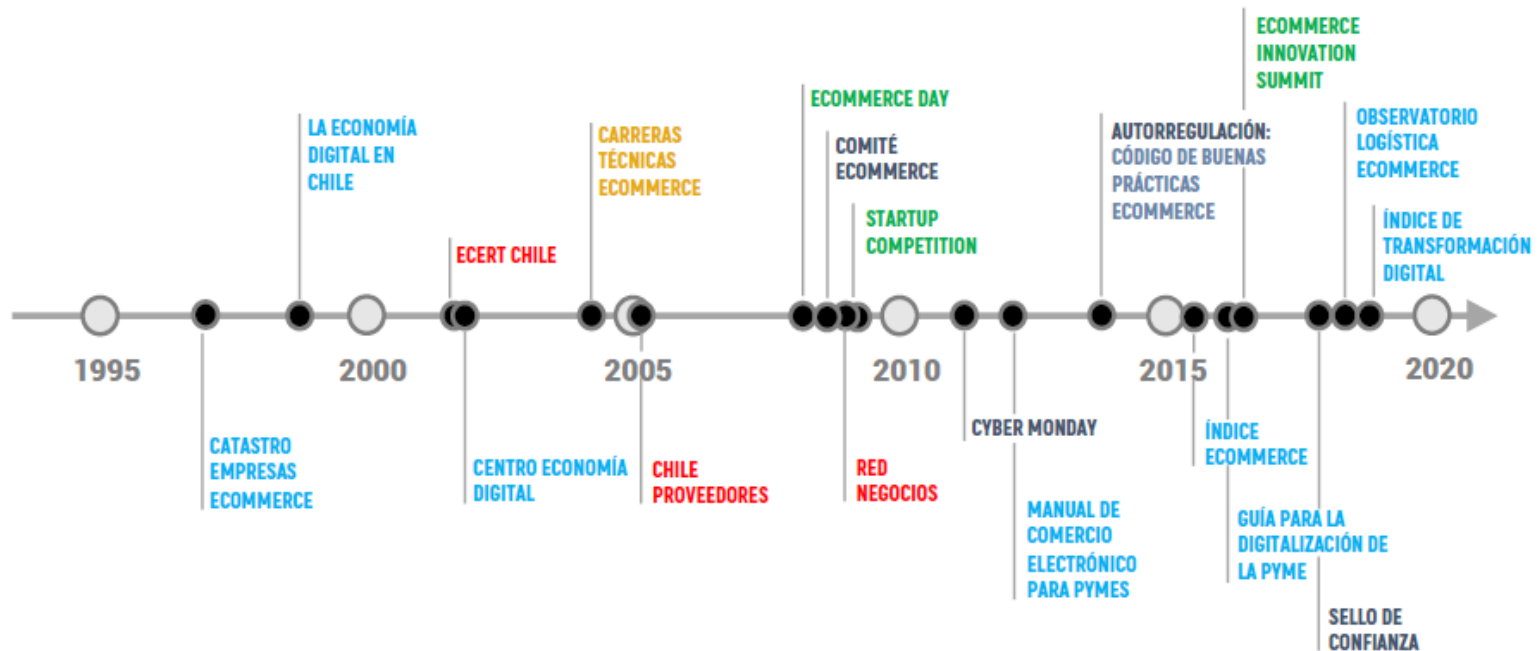
A mediados de los 90 la CCS se embarca en un proyecto de transformación digital

-  Desarrollo de capacidades de investigación
-  Creación de unidades de prestación de servicios de apoyo a las empresas
-  Implementación de instrumentos de formación y capacitación
-  Eventos de discusión y difusión
-  Diseño de propuestas para la instauración de una agenda digital
-  Modelos de autorregulación
-  Plataformas transaccionales
-  Campañas de fomento al ecommerce



## El caso de la CCS en Chile

Timeline



# El Comité de Comercio Electrónico de la CCS se ha convertido en la principal instancia de desarrollo del sector B2C en Chile

## REPRESENTATIVIDAD

Agrupar a cerca de 300 eCommerce que representan más del 95% de las ventas B2C en Chile

## AUTORREGULACIÓN

Ha diseñado un programa de autorregulación que incluye códigos de buenas prácticas y sello de confianza

## INSTRUMENTOS DE APOYO

Publica guías y manuales, organiza las campañas de mayores ventas y los eventos más importantes de eCommerce en Chile, genera las métricas oficiales país, implementa modelos de capacitación y formación

# Objetivos del CCE



Desarrollar el mercado en base a buenas prácticas



Fortalecer vínculo con los stakeholders



Ser el principal referente en el fomento del eCommerce



# Acciones destacadas



Participación en mesa público / privada de Blockchain



Fundadores y consejeros de la Alianza de Ciberseguridad



Participación en Consejo de Economía Digital

# Acciones destacadas



Campañas genéricas de apoyo al eCommerce



Apoyo a las pymes dentro del CCE



CCS acaba de crear el Comité de Pymes



# Sello de Confianza



Puede ser usado por los integrantes del CCE



Para usarlo hay que postular y se entrega un manual con las especificaciones de uso



CCS es el titular y sello está registrado



# Desafíos en Logística



Click and Collect



Ventanas horarias y entrega en un día



Free shipping

# Otros Desafíos



Unificar métricas



Aumentar participación del pequeño comercio en fechas Cyber



Observatorio de Logística del Comercio Electrónico



# Dinamismo del eCommerce



El eCommerce se consolida como el sector más dinámico de la economía en Chile



Consumidores cada día más transaccionales



Multiplicación de los puntos de contacto

**PRINCIPALES TENDENCIAS DEL ECOMMERCE 2018**  
(POLL DE EXPERTOS, COMPILACIÓN CCS)

Inteligencia artificial - machine learning	Comercio móvil	Comercio a través de Redes Sociales	Omnichannel	Logística aumento opciones de entrega		Big data, analítica, algoritmos		
		Marketing digital	Búsqueda por imagen	Blockchain	Compra one click		Logística reducción plazos de entrega, ventanas horarias	
AR/VR (Realidad aumentada y virtual)	Chatbots - asistente virtual		Influenciadores	Email marketing	B2B	Pagos móviles		Comparadores de precios
		Contenidos		Contenido animado	Economía colaborativa (modelos tipo...	Contenido generado por los usuarios	Modelos de suscripción	Comercio programado
Búsqueda por voz	CX Experiencia del cliente	Desintermediación de distribuidores	Internet de las cosas		Resurgimiento tienda física	Impresión 3D	Printing dinámico	Compras desde sitios extraña...
		Influencia de Amazon	Marketplaces	Medios de pago	Ciberseguridad	Video en eCommerca		Contenido interactivo
					Logística reducción de costes al...	Uso de móvil en tienda física	Zero UI (User Interface)	



# Uso de Blockchain

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

en Colombia  
Summit Colombia

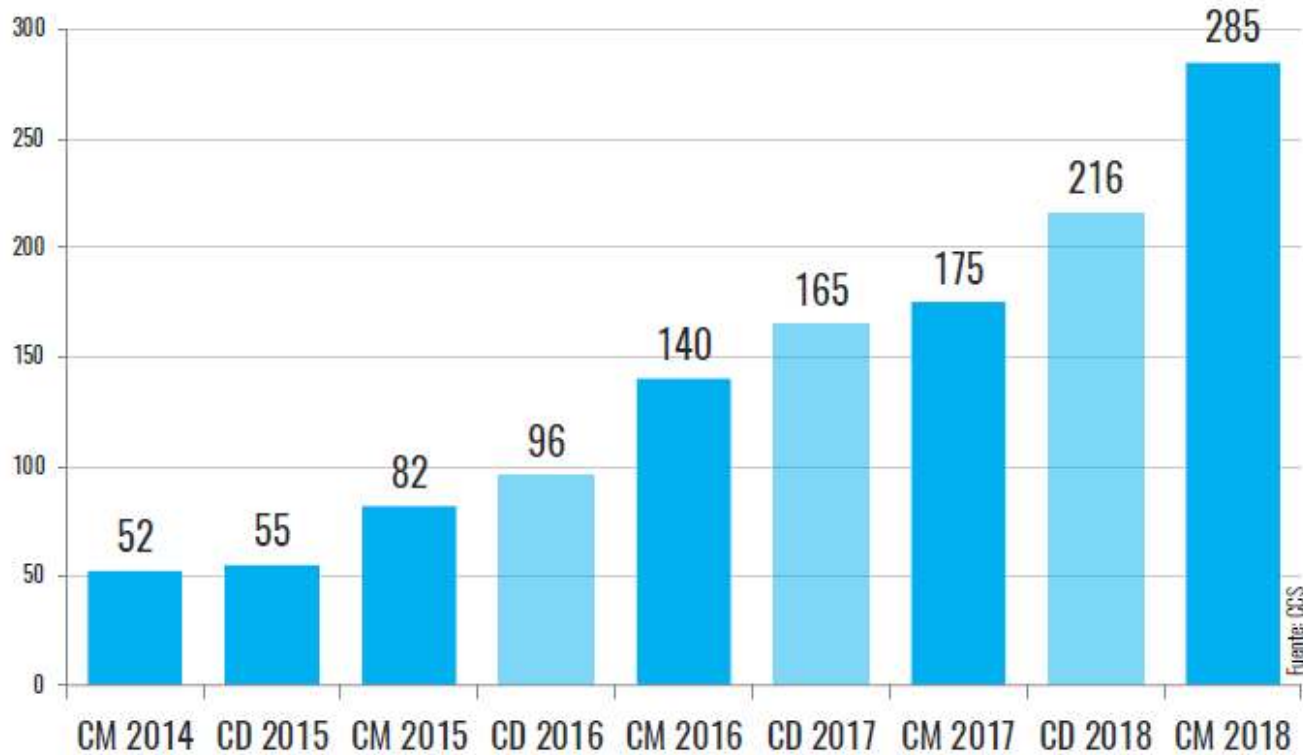
MILLONES  
DE VOCES ON

# CyberMonday 2018

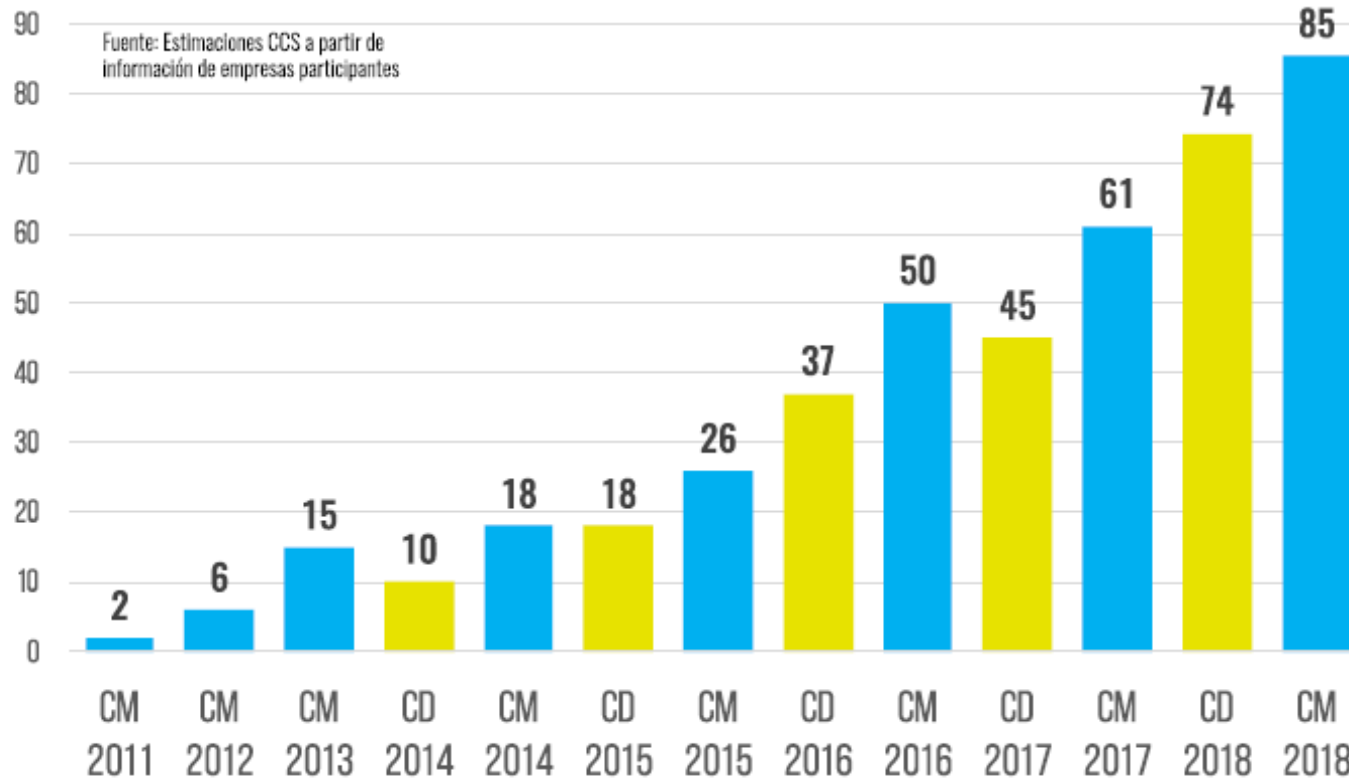




## NÚMERO DE SITIOS PARTICIPANTES (CD: CyberDay; CM: CyberMonday)

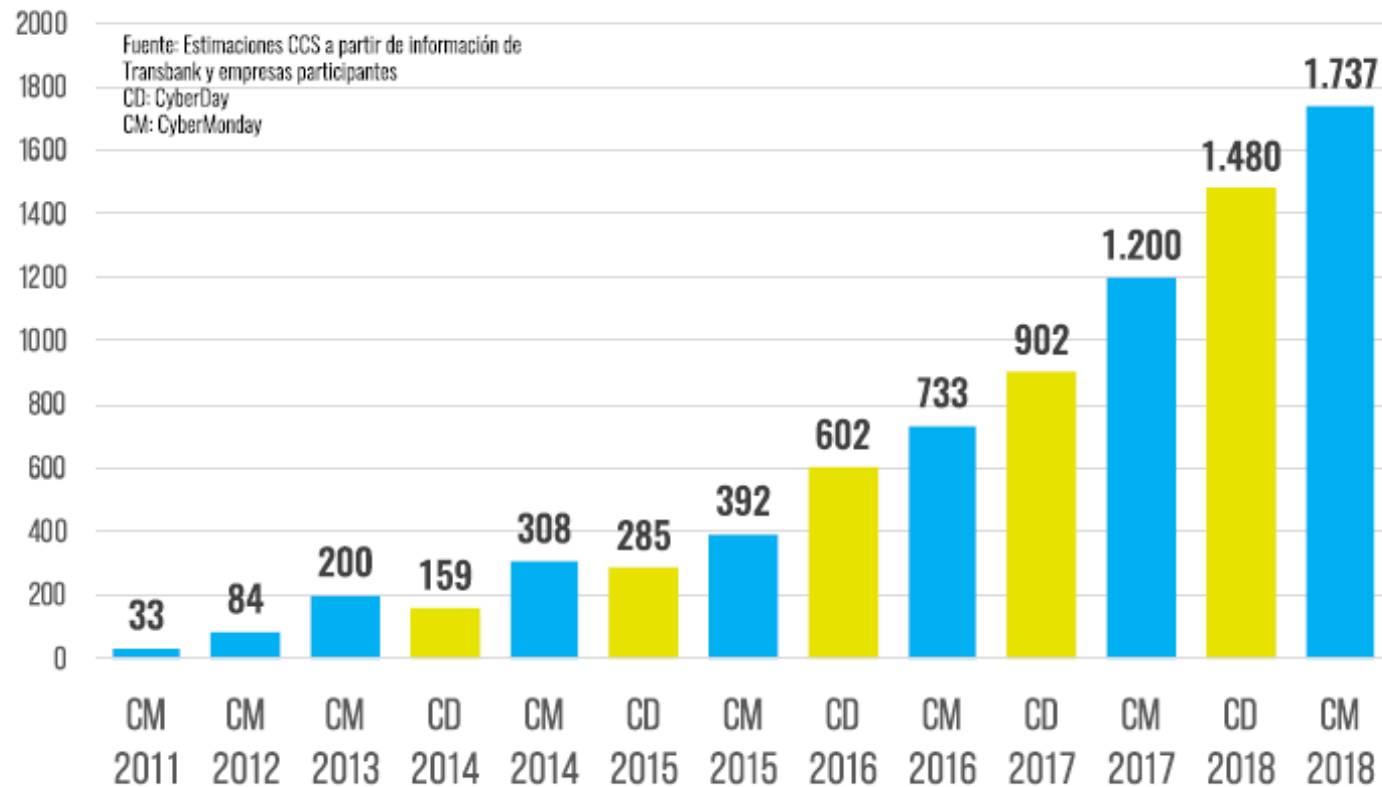


## VISITAS A EVENTOS CYBER EN MILLONES (preliminar)

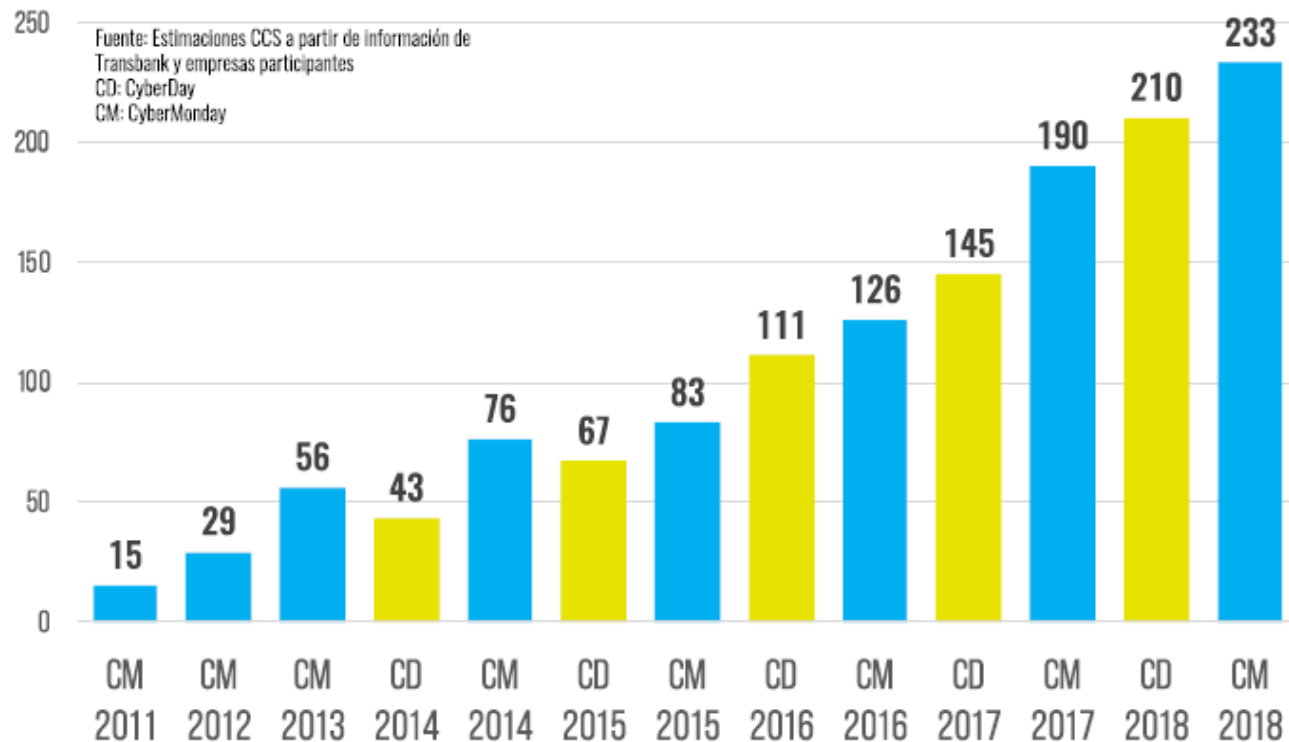




## Nº DE TRANSACCIONES EVENTOS CYBER EN MILES (preliminar)



## VENTAS HISTÓRICAS EVENTOS CYBER EN MMUS\$ (preliminar)





# Obligaciones empresas participantes



Código de Buenas Prácticas del CCS



Set de buenas prácticas eventos Cyber



Recomendaciones técnicas CCS

# Obligaciones empresas participantes



Talleres previos: medios de pago, logística, técnico, ciberseguridad, legal y marketing



Monitoreo de precios



Monitoreo de cumplimiento



# Evolución del eCommerce en Chile



Yerka Yukich



yyukich@ccs.cl



@yerkay