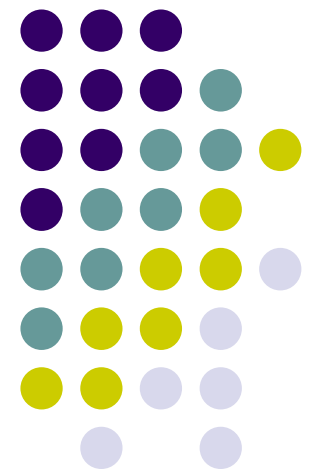


# Seminario de eCommerce en Argentina

---

Ing. Damián Massino  
Fundador & CEO NetOne Soluciones  
[damian@netone.com.ar](mailto:damian@netone.com.ar)





# Internet en Argentina

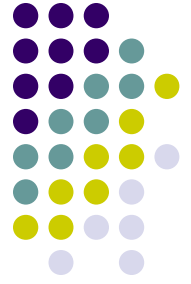
## El comercio electrónico creció un 163% en dos años

La Argentina empezó a recuperar el terreno perdido en comercio electrónico y, en los últimos dos años, registró un crecimiento acumulado del 163%, hasta alcanzar los US\$ 739 millones anuales.

Jueves 21 de agosto de 2008

[http://www.lanacion.com.ar/nota.asp?nota\\_id=1041742](http://www.lanacion.com.ar/nota.asp?nota_id=1041742)

# Internet en Argentina 2009



## Accesos residenciales Banda Ancha

Junio 2007	1.729.539
Junio 2008	2.555.287
Marzo 2009	2.886.408

Según la Comisión Nacional de Comunicaciones CNC a Agosto 2009

# ¿Qué es eCommerce?



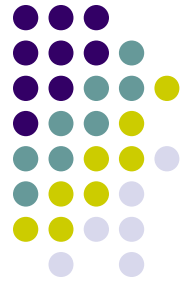
**Tradicionalmente se lo separa en:**

- B2B
- B2C
- C2C

**También los podemos ampliar en:**

- Ventas - Pedidos
- Generación de Prospectos
- Valor Agregado + Diferencial (pre/pos-venta, soporte)
- Valor Agregado + Eficiencia
- Publicidad on-line

# ¿Qué es eCommerce?



**“Intercambio de bienes y servicios en el cual todo o una parte del mismo se realiza por medios electrónicos”**

Hoy: Negocios apoyados tecnológicamente por Internet

# Tipos de Negocios on-line

## Según uso tecnológico



- Ventas exclusivas on-line
- Ventas on-line + Negocio off-line
- Apoyo al equipo de ventas
- Captación de Nuevos Prospectos
  - Para Telemárketing
  - Para ofertas puntuales

¡TODO lo anterior!

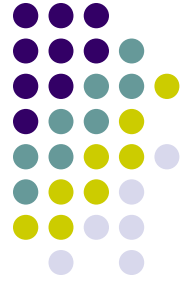
**Objetivo: VENDER**

Anécdota OfficeNet – Santiago Bilinkis

Seminario eCommerce en Argentina - 2009

# Tipos de Negocios on-line

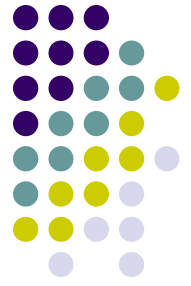
## Según Emprendimiento



- Fábrica con Venta Directa
- Fábrica con Venta a Canales
- Distribuidor
- Comerciante
- Emprendedor de nicho
- Emprendedor global

# Tipos de Negocios on-line

## Según Valor



- Servicios diferenciados para
  - Distribuidores
  - Clientes
  - Grandes Clientes
  - Socios/Partners/Corredores/Vendedores
- Servicios diferenciados para Público en General
- Fidelización
- Valor agregado
  
- Venta de Publicidad on-line
- Servicios OnLine

# Casos de Estudio Tematika.com



**LIBROS MUSICA PASATIEMPOS**

BÚSQUEDA EN

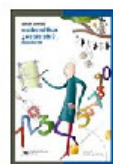
**ENVIO GRATIS EN ARGENTINA**

**YENNY, EL ATENEO, TRIPNOW Y R**

**TE INVITAN A V**

CONSULTA BASES Y CONDICIONES

- LIBROS**
- Ficción y literatura (10238)
  - Ciencias de la salud, Naturales y divulgación científica (3105)
  - Derecho y ciencias sociales (4630)
  - Autoayuda (3717)
  - Esoterismo (1912)
  - Negocios y cs. Economicas (2293)
  - Infantil y juvenil (8278)
  - Textos (551)
  - Ver mas...
- MUSICA**
- Musica latina (1066)
  - R&P internacional (4101)
  - Jazz (841)
  - Banda de sonido (345)
  - Tango (794)
  - Infantiles (239)
  - Ver mas...



**MATEMATICA ¿ESTAS AHI? - EPISODIO 100**  
ADRIAN PAENZA

iPaenza episodio 100! (Para develar el misterio del número 100 habrás que buscar en el libro...) Cie...

PRECIO: \$ 27,00,-

**COMPRAR**



**5º PISO**  
RICARDO ARJONA

El último trabajo discográfico del cantante guatemalteco Ricardo Arjona.

PRECIO: \$ 41,90,-

**COMPRAR**

- SUBCATEGORIAS DE MUSICA**
- Banda de sonido (345)
  - Blues (60)
  - Cuarteto (2)
  - Folklore (573)
  - Infantiles (239)
  - Instrumentales (78)
  - Jazz (841)
  - Miscelaneas (71)
  - Musica clasica (2902)
  - Musica de paises (678)
  - Musica latina (1066)
  - New age (214)
  - R&P castellano (1275)
  - R&P internacional (4101)
  - Salsa / Merenque (29)
  - Tango (794)
  - Tango (794)
  - Tango (794)
  - Tropical (52)

**NOVEDADES TEMATIKA**

**LIBROS**  **MUSICA**  **PELICULAS**

**EL MAGO**      **THE PROMISE**      **HIGH SCHOOL MUSICAL -**



**MI CUENTA « MIS PUNTOS EXTRA « SUCURSALES «**

**LIBROS MUSICA PASATIEMPOS PELICULAS • eXtra!**

TANGO | R&P CASTELLANO | R&P INTERNACIONAL |

BÚSQUEDA EN  **BUSCAR** **BUSQUEDA AVANZADA** **No hay ítems en el carrito.** **CERRAR COMPRA**

**Tematika MUSICA**  
Disquería Virtual | Venta de Música por Internet | Discos



**MAR DULCE**  
VARIOS INTERPRETES-BAJOFONDO  
Sello discográfico: UNIVERSAL  
Año: No especificada  
Soporte: Cd Musical

\*Salida habitual del deposito en 72 horas

**+AMPLIAR IMAGEN**

PRECIO \$ 34,90,- | U\$S 10,65,- | € 8,37,- **COMPRAR**

**OTROS DISCOS**



**BUENOS AIRES LATE**  
VARIOS INTERPRETES  
Subcategoría Tango

PRECIO: \$ 25,89,-

**+INFO | COMPRAR**

**3 OPERACION TRAVIATA**  
CEFERINO REATO  
\$ 42,00,-  
**+INFO | COMPRAR**

**4 LA APELACIÓN**  
JOHN GRISHAM  
\$ 59,00,-  
**+INFO | COMPRAR**

**5 EL SECRETO**  
RHONDA BYRNE  
\$ 90,00,-  
**+INFO | COMPRAR**

- ORDENAR TITULOS POR:**
- Los más vendidos
  - Precio de venta (+económicos primeros)
  - Fecha de aparición (+antiguos primeros)
  - Fecha de aparición (+recientes primeros)
  - Precio de venta (+costosos primeros)
  - Alfabéticamente (A-Z)
  - Alfabéticamente (Z-A)

**LOS +VENDIDOS**

**MAR DULCE**  
VARIOS INTERPRETES-BAJOFONDO  
\$ 34,90,-  
**+INFO | COMPRAR**

# Caso de Estudio DeSuplementos.com.ar



Recomendar Favoritos e-mail 10 de Agosto de 2009 | Visitante: 1191316

**DeSuplementos.com.ar**  
Suplementos Nutricionales

promociones | la empresa | contáctenos | marcas | documentos | sitios | Preguntas Frecuentes  
SUPLEMENTOS | ACCESORIOS | LIQUIDACIONES | PROMOCIONES | SERVICIOS | Cómo Comprar  
Pedi tu producto ON-LINE ahora! O llamando al (+5411)4326-5297 Envios desde \$10.00

HOME

**INGRESE PRODUCTO A BUSCAR:**  
[Buscar >>]

- SUPLEMENTOS
- ACCESORIOS
- LIQUIDACIONES
- PROMOCIONES
- SERVICIOS

**Servicios**  
Lista de Precios  
Suplementos según su objetivo:

Rutina de Hombros  
Rutina de Espalda  
Mejora Fuerza y Resistencia  
Rutina Abdominales  
Rutina Bíceps  
Rutina Fortalecer el Tronco

Publicité en Desuplementos.com.ar  
Tips para bajar de peso  
Todo sobre la creatina  
Aminoácidos ¿mito o realidad?  
Aumento de Masa Muscular  
La Proteína, Su importancia

**Promociones**

**ASESORAMIENTO TECNICO**  
SOLICITA TU CONSULTA PERSONALIZADA **4326-5297**  
LLAMANOS Gratis!

**Empezá a preparar en Julio el mejor cuerpo que lucirás el próximo verano!**

Cuál es tu objetivo?  
PERDIDA DE GRASA  
AUMENTO DE LA MASA MUSCULAR

asesoramiento **4326 5297**  
Realiza tu pedido en Tronco  
Publicité en Desuplementos.com.ar  
Tips para bajar de peso  
Todo sobre la creatina  
Aminoácidos ¿mito o realidad?  
Aumento de Masa Muscular  
La Proteína, Su importancia

Asistencia Online  
Atención al Cliente

Su Pedido Actual  
Productos: 0  
Total: \$ 0.00  
[ir a pedido >>]

Liquidaciones empezá a Ahorrar

Ingrese a su Cuenta  
Usuario Registrado  
Usuario: [ ]  
Clave: [ ]  
[Login >>]  
 Recordar mi usuario ¿Olvidó su Clave?  
Si tiene problemas para operar con el sitio, por favor presione aquí  
¿Usuario Nuevo? Regístrese aquí

Mailing List  
Suscribase >  
Desuscripción

Recomendar Favoritos e-mail 10 de Agosto de 2009 | Visitante: 1191316

**DeSuplementos.com.ar**  
Suplementos Nutricionales

Suplementos | sitios | Preguntas Frecuentes  
SUPLEMENTOS | ACCESORIOS | LIQUIDACIONES | PROMOCIONES | SERVICIOS | Cómo Comprar  
Pedi tu producto ON-LINE ahora! O llamando al (+5411)4326-5297 Envios desde \$10.00

Consumidor Final

Asistencia Online  
Atención al Cliente

Su Pedido Actual  
Productos: 0  
Total: \$ 0.00  
[ir a pedido >>]

Liquidaciones empezá a Ahorrar

Ordenados por: | Nombre | Precio |

<p><b>ENA SPORT Oxido Nitrico (150 Grs)</b> \$ 124.99 [Agregar]</p>	<p><b>GENTECH N.O. Oxido Nitrico (60 Cap)</b> Contáctenos [Agregar]</p>	<p><b>GENTECH INT Oxido Nitrico + Creatina (500 Grs)</b> Contáctenos [Agregar]</p>
<p><b>MERVICK LAB Carbo Complex (1000 Grs)</b> \$ 29.99 [Agregar]</p>	<p><b>ULTIMATE NUTRITION Muscle Juice (4750 Grs)</b> \$ 229.99 [Agregar]</p>	<p><b>UNIVERSAL Animal Max Proteina (1000 Grs)</b> \$ 209.99 [Agregar]</p>

Ingrese a su Cuenta  
Usuario Registrado  
Usuario: [ ]  
Clave: [ ]  
[Login >>]  
 Recordar mi usuario ¿Olvidó su Clave?  
Si tiene problemas para operar con el sitio, por favor presione aquí  
¿Usuario Nuevo? Regístrese aquí

Mailing List  
Suscribase >  
Desuscripción

# Caso de Estudio

## NeoTres.com – Librería Integral



**NEO TRES**  
LIBRERIA INTEGRAL  
PROVEEDORES DE EMPRESAS

líneas rot. (011) 4482-6768    telefax (011) 4441-7217    ventas@neotres.com

promociones la empresa contáctenos marcas documentos sitios

ARTICULOS OFICINA | ESCRITURA | ESCRITURA FINA | INSUMOS COMPUTACION | ORGANIZADORES | PAPELERIA COMERCIAL |

LIDER EN INSUMOS PARA OFICINA

HOME | Consumidor Final

Buscar Productos

ART LIMPIEZA-BEBIDAS  
ARTICULOS ESCOLARES  
ARTICULOS OFICINA  
CARPETAS COMERCIALES  
ESCRITURA  
ESCRITURA FINA  
IMPRESORAS-FAXES  
INSUMOS COMPUTACION  
MAQUINAS DE OFICINA  
MUEBLES OFICINA  
ORGANIZADORES  
PAPELERIA COMERCIAL  
RESMAS Y FORMULARIOS  
VARIOS

**Promociones**

PROMOCIONES INCREIBLES

**El destacado**

**BOLIGRAFO FABER AZUL TRILUX 50+10**  
**FABER CASTELL**  
\$ 27.50

¿más info >

PROMOCION INCREIBLE  
PRECIO Y CALIDAD !!!!!!!!!!!!!

**Servicios**

Cta Cte Clientes  
Cta Cte Proveedores  
Ordenes de Pago  
Lista de Precios

**Su Pedido Actual**  
Productos: 0  
Total: \$ 0.00

**SERVICIO EXPRESS SIN CARGO**

**Ingrese a su Cuenta**  
Usuario Registrado  
Usuario: 938

**LIBRERIA INTEGRAL**  
PROVEEDORES DE EMPRESAS

líneas rot. (011) 4482-6768    telefax (011) 4441-7217    ventas@neotres.com

documentos sitios

INSUMOS COMPUTACION | ORGANIZADORES | PAPELERIA COMERCIAL |

LIDER EN INSUMOS PARA OFICINA

Consumidor Final

**Su Pedido Actual**  
Productos: 0  
Total: \$ 0.00

**SERVICIO EXPRESS SIN CARGO**

**Ingrese a su Cuenta**  
Usuario Registrado  
Usuario: 938

CAJAS DE ARCHIVO

CARPETAS CON INDICE

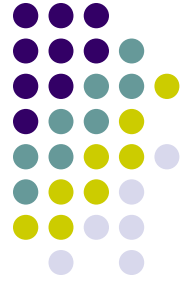
ETIQUETAS COMERCIALES

FICHAS

**Ingrese a su Cuenta**  
Usuario Registrado  
Usuario: 938

# Caso de Estudio

## VideosFly.com.ar



**VIDEOFLY**  
IMAGEN - AEREA

Home Nuestra Misión Sistema Aplicaciones

- Video y Fotografía
- Mercado Inmobiliario
- Gubernamental
- Industrial

**Suscribese a nuestro newsletter**  
Haga click aquí para suscribirse a nuestro Newsletter.

### Cámaras



Camera Brand	Panasonic Lumix DMC-LX3	Panasonic HDC-SD9	Wat WAT-9U Ultra
Features	10.1 Megapixel 24mm Wide-Angle Lens 2.5x Optical Zoom 3848x2736 Max Image Size Image Stabilization Saves to SD/SDHC/MMC Memory Card Can Film 720p Video	Full HD 1020x1080 Progressive 35mm Equivalent Leica Lens 10x Optical Zoom 1/3 inch 3CCD Image Stabilization Records to SD/SDHC Memory Card	780mpd Eff Pixels 1/2 inch 570 TV Line Interlaced Monochrome Low Minimum Illumination
Benefits	Professional quality digital still photographs Aerial mapping Real Estate photography Remote zoom, tilt and shutter Multifunctional: 10.1MP Pictures and 720p HD Video	Full HD progressive digital video Virtual tour	Low light motion video Clear video where other cameras would only show black

**VIDEOFLY**  
IMAGEN - AEREA

Home Nuestra Misión Sistema Aplicaciones FAQ's Imágenes Contacto

### Desde arriba se ve mejor

**VIDEOFLY es un servicio de video y fotografía aérea de baja altura.**

Utilizamos un sistema de avanzada que transporta una cámara de video o fotográfica controlado por radio. Este sistema permite obtener perspectivas aéreas con mucho detalle y un marcado efecto tridimensional.

Entregamos el material en formato digital de alta resolución, para que el cliente pueda reproducir las imágenes libremente, en cualquier formato y sin restricciones por copyright.

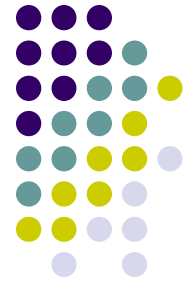
El precio varía en función del emplazamiento del objeto a filmar o fotografiar, la variedad de puntos de vista y otros factores cuando se trata de un seguimiento. En cualquier caso, le sorprenderá comprobar que es más económico de lo que pudiera pensar a priori, por un servicio tan singular como espectacular en sus resultados.

No dude en solicitarnos un presupuesto que le remitiremos con gusto y sin compromiso.

### Aplicaciones

- Video y fotografía
  - Comerciales
  - Medios de noticias
  - Promoción
  - Eventos sociales
  - Eventos en vivo

Imager Sensor: Vox Microbolometer Forward Looking Infrared 7.5 to 13.5µm Spectral Band
Thermal infrared motion video Heat vision Search and Rescue



# Claves de un eCommerce

- Objetivos y Plan
- Definir Etapas
- Sitio / Portal / Herramienta / BackOffice
- Integraciones (pagos, delivery, ERP, CRM)
- eMarketing
- Rendimiento Web
- RRHH - Capacitación
- Logística

Objetivos Claros => Presupuesto Necesario



# Recorreremos

- Características de Herramientas
  - Herramienta Estándar
  - Desarrollo a Medida
  - SaaS (Soft As A Service - ASP)
- Medios de Pagos
- Medios de Envíos
- Herramientas de eMarketing
- Medición - Rendimiento – Análisis Web



# Herramientas

- Herramienta Estándar
  - Bajo Costo
  - Versiones
  - Customización pero no siempre adap. “total”
- Desarrollo a Medida
  - Alto Costo
  - Equipo de desarrollo
  - Adaptabilidad “total”



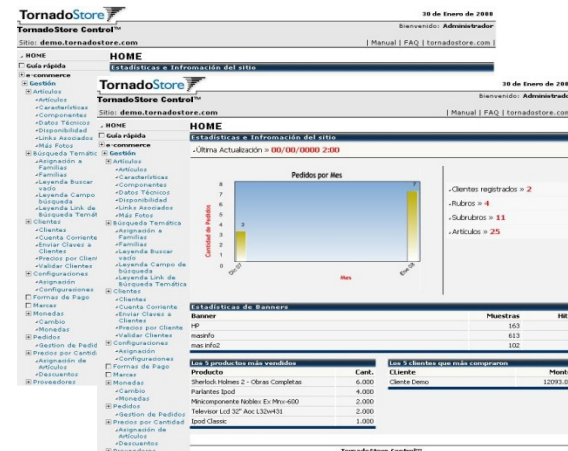
## Herramienta - Objetivos

- Aumentar la información a sus clientes, clientes mayoristas y Revendedores
- Disminuir costos y ahorrar tiempo
- Contribuir al aumento de ventas
- Alcanzar nuevos mercados.
- Aumentar la efectividad operativa y comercial
- Brindar a la empresa una herramienta profesional de comunicación y ventas



# Herramienta - Características

- Catálogo de Productos Auto-administrable
- Gestión de clientes (login y registración)
- Lista de Precios / Stock
- Toma de pedidos online
- Gestión de cobro online
- Cta Cte / Proveedores / RMA





# Medios de Pagos

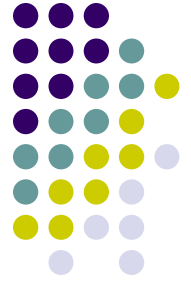
- OnLine Nacionales
  - Decidir
  - NPS
  - DineroMail -> Decidir
- OffLine Nacionales
  - DineroMail
  - MercadoPagos
  - ArCash (pre-pago)

Para Tarjetas Internacionales  
o Nacionales

- OnLine Internacionales
  - Verisign
  - 2CO
  - PayPal ( ex con  
membresía)

Para Tarjetas Internacionales

# Medios de Envío Consideraciones



- Tipos de mercadería

Sensibles son: alimentos, cremas y todo lo que va por el cuerpo, habanos, armas, y otros

- Impuestos en Destino
- Impuestos en Origen
- Si se cobra contra reembolso
  
- Fedex en USA hasta u\$s 1.000,00 funciona como importador



# Medios de Envío

- Nacionales
  - Correo Argentino
  - Oca
  - Andreani
  - otros correos privados
    - La Postal
- Internacionales
  - Fedex
  - Ups
  - DHL



# eMarketing

- Campañas de Adwords (PPC)
- Posicionamiento en Buscadores (SEO)
  - Crawling
  - Optimización
  - Red de BackLinks
- Compra de Banners publicitarios
- Campañas de Mailings
  - Remover
  - NO SPAM

# Medición - Rendimiento

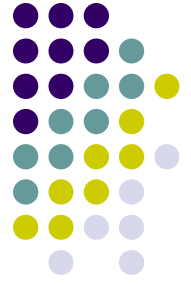
## Análisis Web



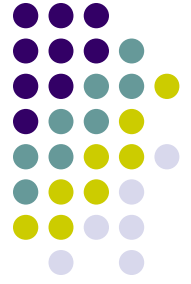
- Rendimiento
  - Simple y claro
  - Contacto Visible
  - Teléfono Visible
  - Frenos a la conversión
    - Ejemplo de formularios complejos
    - Ejemplo de pasos innecesarios
  - Claridad en la Ruta a seguir
  - Landings Pages

# Medición – Rendimiento

## Análisis Web

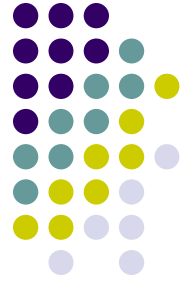


- Medición y métricas
  - CPC
  - CPL
  - CPS
  - Tasa de Conversión
- Análisis
- Modificaciones
- Volver a Comenzar



# Riesgos y Fracayos

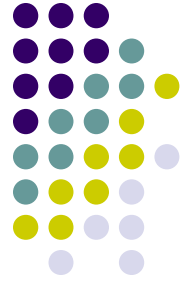
- Objetivos no claros
- Negocio no claro
- Servicios No Adecuados
- Cuestiones Legales
- Capacitación Interna
- No respuesta del proveedor (servicios adecuados)



# Conclusión

- Objetivos y Plan Claros
- Sitio / Portal / Herramienta / BackOffice
- Integraciones (pagos, delivery, ERP, CRM)
- eMarketing
- Rendimiento web
- RRHH – Capacitación
- Legales
- Logística

## Conclusión 2



- Todo negocio on-line,  
tiene que focalizarse en el **valor agregado**
- Objetivos Claros => Presupuesto Necesario
- Aprovechar Asesoría y Servicios

# Preguntas



Ing. Damian Massino

[damian@netone.com.ar](mailto:damian@netone.com.ar)

***CP & Asociados***

Trabajamos ayudando al crecimiento de los negocios de su empresa.

[www.cpasociados.com.ar](http://www.cpasociados.com.ar)

**NetOne**

[www.netone.com.ar](http://www.netone.com.ar)