

E-Commerce, Outsourcing y Outplacement

INGRID LORENA MORALES MUÑOZ
JUAN DAVID CALLE CASTRILLÓN



E-Commerce, Outsourcing y Outplacement

«supervivencia»

Crecer sin necesidad de mas capital

Reducir costos

Competir

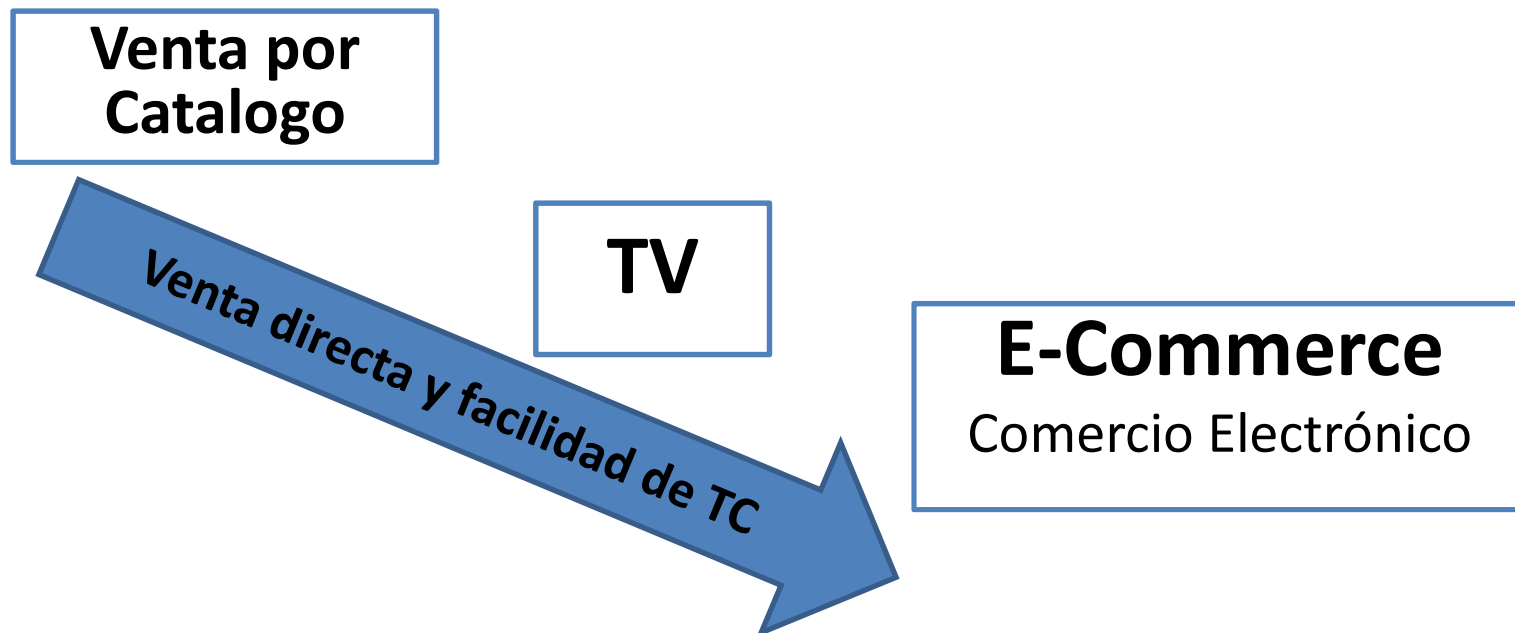


E-Commerce

«Intercambio de Información»

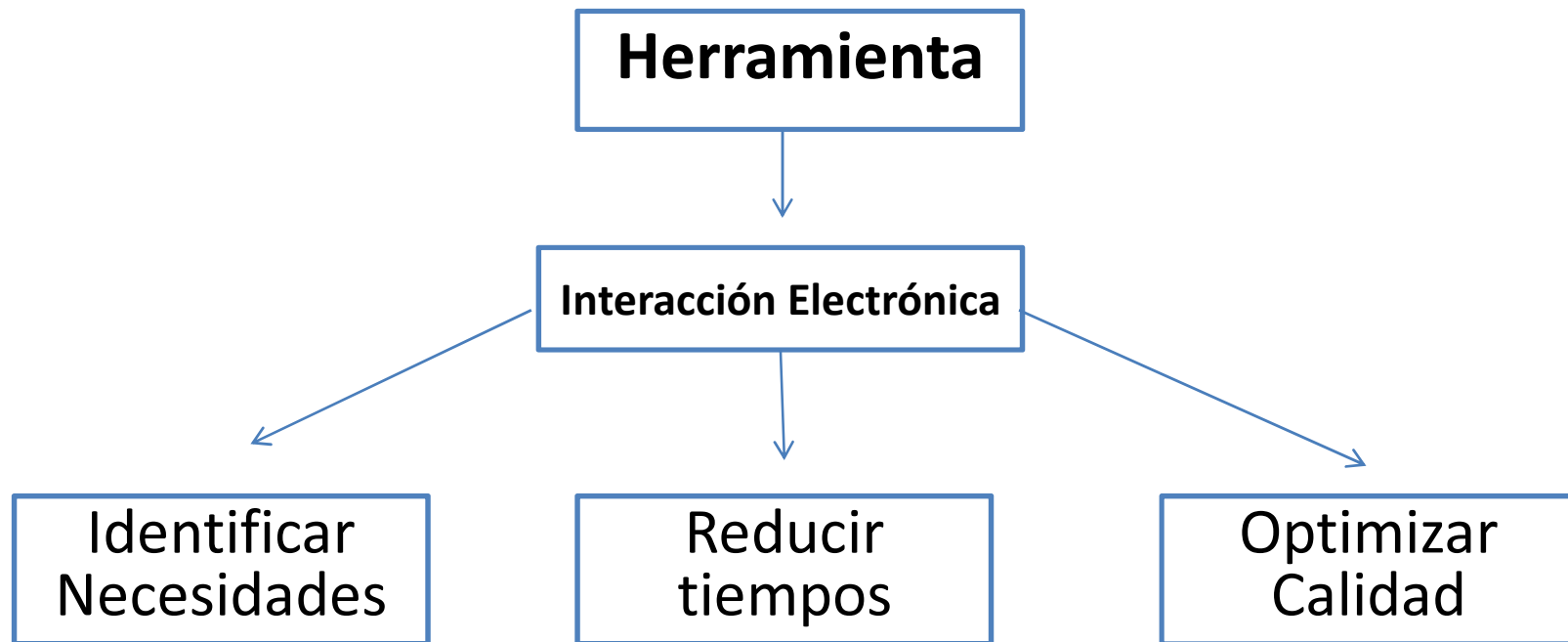
Mercadeo -> Llegar al consumidor

Investigación, publicidad, capacidad de adquisición, persuasión, venta al por menor y adquisición



E-Commerce

«Intercambio de Información»



Actividad 8,1 - 1

Empresa: DirectvLA

En mi empresa el modelo E-Commerce es parte de su operación regular, se hace desde el contacto inicial con cliente potencial y hasta la misma cancelación del servicio, las tareas se realizan de forma no presencial, manteniendo el contacto virtual y/o telefónico según la necesidad del tramite.

El modelo se ha implementado poco a poco, mediante sensibilización al cliente, en cada contacto físico se le invita al contacto telefónico y en cada contacto telefónico se le invita al contacto virtual presentándole los beneficios de la autogestión, ventajas de un horario libre de restricciones por ser 24/7, evitar molestos desplazamientos, extensas filas y recordándole la importancia de un tramite en línea que es monitoreado con fines de seguridad.



Actividad 8,1 - 2

AV Villas Lanza Portal Bancario

Por Periodista de Business News Americas - Jueves 21 de diciembre, 2000

La entidad bancaria colombiana AV Villas, del Grupo Aval, lanzó su portal (www.avvillas.com.co) en donde es posible realizar transacciones bancarias como en cualquier sucursal virtual, en forma segura a través de una identificación personal, informó Portafolio (Colombia).

El sitio además ofrece servicios bancarios tales como información sobre productos como CDTs, tarjetas de crédito, crédito hipotecario. Además los interesados en comprar vivienda tienen a su disposición una variada oferta de bienes inmuebles puestos en venta por la institución.



Actividad 8,1 - 2

Cacharrería LA 14

ICE – Iniciativa de colaboración estratégica

En la actualidad el Portal Comercial ICE ofrece una serie de servicios a nuestros proveedores, los cuales respaldan diferentes procesos de gran importancia en la cadena de valor y que debido a la estrategia de colaboración conjunta, redundan en beneficios para las partes. Por tanto y con el ánimo de fortalecer aun más nuestras relaciones comerciales, se lanza la nueva plataforma tecnológica del Portal Comercial que dará cubrimiento no solo a los servicios ofrecidos sino que nos permitirá mejorar y extender el portafolio hacia nuevas situaciones de negocio con nuestros aliados.

La migración a esta nueva plataforma se realizará de manera pausada, por fases, con el fin de disminuir el impacto al cambio y de apoyar el proceso de familiarización con la misma. A partir de la fecha Uds. podrán ingresar a la página <http://ice2.la14.com>, donde tendrán a su disposición los servicios de **Alineación de Artículos, Informe de Ventas e Informe de Inventarios**. A medida que los demás servicios se vayan incorporando a la nueva plataforma, igualmente se irán retirando de la plataforma anterior.



E-Commerce

«Intercambio de Información»

Elementos Importantes

Decisiones basadas en tecnología -> Identificar aplicación

Competitividad en tiempo real -> Conocer reacción de clientes y competencia

Disponibilidad 24/7 -> Minimiza la barrera tiempo

Interfaz basada en tecnología -> Temor, desconfianza y prevención

El cliente controla la interacción -> Necesarias Estrategias de confianza

Facilita el conocimiento de los clientes -> Registro automático de información

Economía de red -> Canal económico para llegar a clientes

Alteración de la importancia del tiempo -> Vital la agilidad en la interacción

Eliminación de las fronteras geográficas -> No hay limites territoriales

Desafía la intermediación tradicional -> Nuevo reto a los intermediadores



Actividad 8,2 - 1

Pasos a seguir.

- Estudio de competencia en la web.
- Definir los productos o servicios que serán puestos en venta.
- Una vez teniendo los productos establecidos, desarrollar el sitio, en función de esto.
- Determinar las técnica multimedia que serán utilizadas.
- Revisar bien el proceso de producción de la empresa, Es fundamental que esté de acuerdo con lo que será ofrecido en la Web.
- Definir una estrategia para que la marca se haga conocida en Internet.
- Definir la métrica para medir el alcance de nuestra marca.



Actividad 8,2 - 2

IMPORTANTE...

- Buscador rápido y eficiente.
- Brindar sensación de seguridad
- Satisfacción con el precio de lo que vendemos
- Plazos de entrega y gastos de envío razonables
- Excelente gestión de incidencias
- Asesoramiento al cliente y facilidad de contacto

ANETCOM dice: Muchas empresas desarrollan su tienda virtual solamente porque “tienen que estar en Internet”, sin ningún compromiso serio añadido.



Actividad 8,2 - 3

Según los diferentes estudios realizados por Forrester & Jupiter Research, Bitkom.org-Studie, Grupo eTailing, Estudios CompUSA & Perceptions y ekomi.de

71 % de los compradores online leen las valoraciones de otros compradores.

77 % se dejan influenciar por estas valoraciones en sus compras

55% de los usuarios buscan información online sobre productos y precios.

Las valoraciones de otros clientes influyen en 1 de cada 3 decisiones de compra

En un estudio con 2000 compradores, efectuado por el grupo eTailing el 92% encontraron sumamente útil o muy útil las opiniones del resto de los clientes.”

El 63% de los clientes dicen abiertamente que compran primero en una tienda que muestra las opiniones y declaraciones de sus clientes.

Y en contra de todos estos estudios, nos encontramos con datos tales como :

El 26% de 137 encuestados ofrecen declaraciones y valoraciones, pero el 96% señalan que las opiniones y valoraciones de los clientes los hizo pasar directamente de visitantes a compradores.



Actividad 8,3

Beneficios...

- Reducción de puntos de atención que se traduce en aumento de utilidades debido a la reducción de costo en el servicio posventa
- Conocer en tiempo real la aceptación del proceso por parte del cliente
- reducción de cartera vencida debido a las facilidades de pago inmediato
- Satisfacción por parte del cliente al encontrar un servicio 24/7, confidencial y oportuno (PPV Adultos, modificaciones en su servicio, solicitudes on-line con respuesta en 24 horas, grabar sin estar en casa)
- cercanía con el cliente ya que se logra brindar seguridad poniendo en sus manos la posibilidad de conocer cada movimiento financiero día a día, así puede refutar una transacción en el momento que se efectuó sin tener que esperar a recibir una factura

Riesgos...

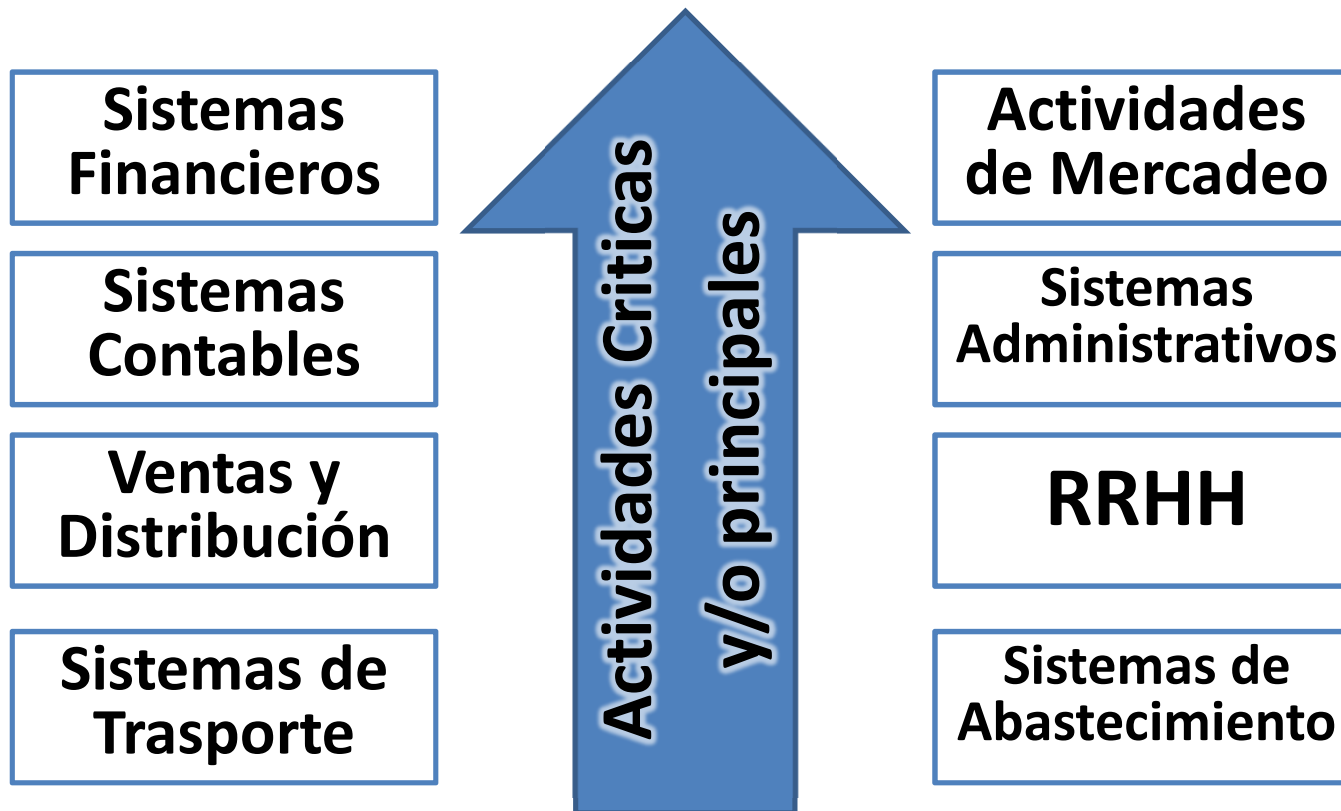
- Protección de datos ya que al tener la información de toda América concentrada en un solo lugar, si no se protege correctamente, quien logre vulnerar la seguridad de la compañía tendrá acceso a datos confidenciales tanto financieros ya que se mantienen los datos de las cuentas con las que el cliente ha pagado anteriormente para facilitarle pagos futuros, como datos personales (tels., Dir....])



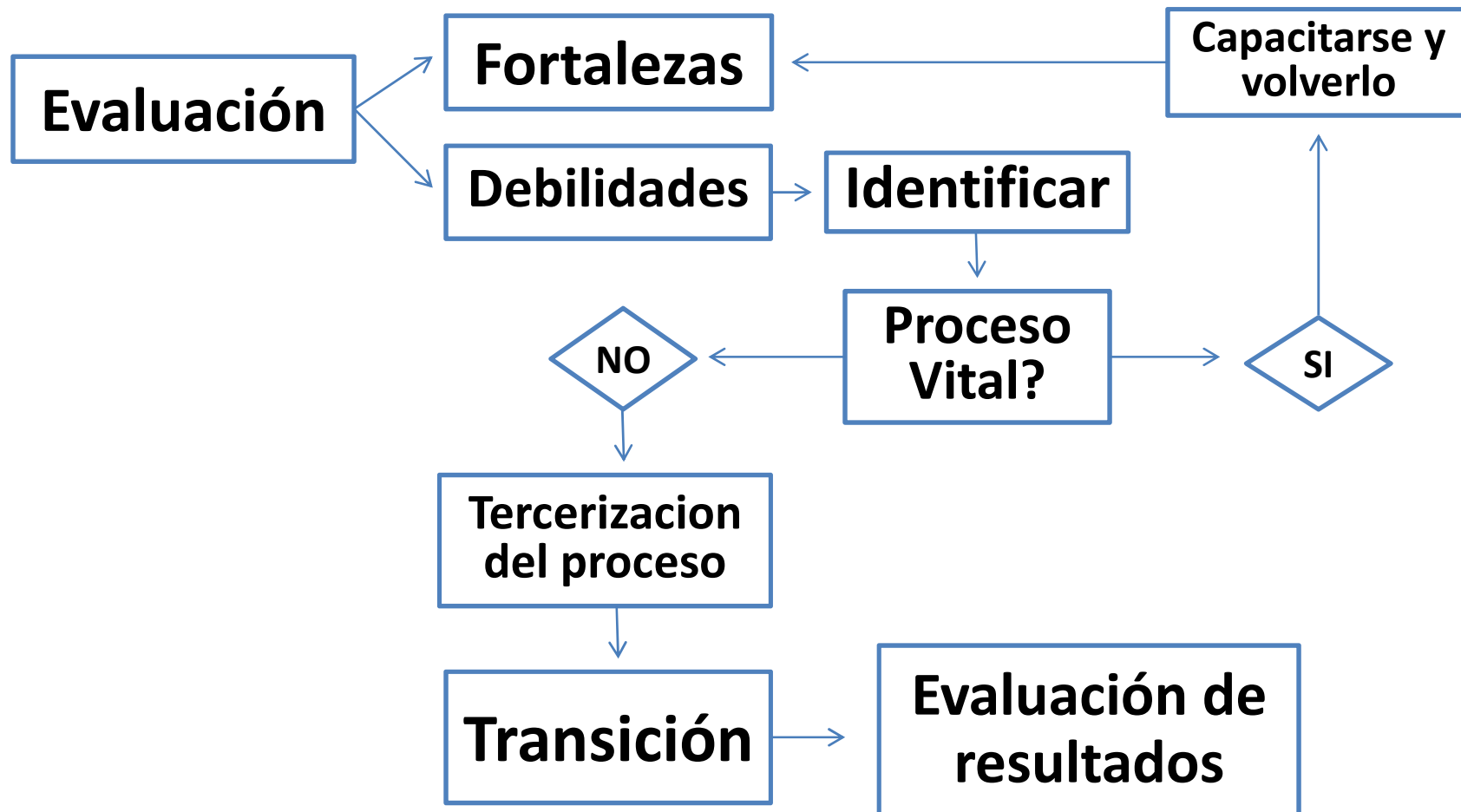
Outsourcing

«Contrato para resultados»

Tercerizar -> Optimizar Tareas



Actividad 8,4 - 1



Actividad 8,4 - 2

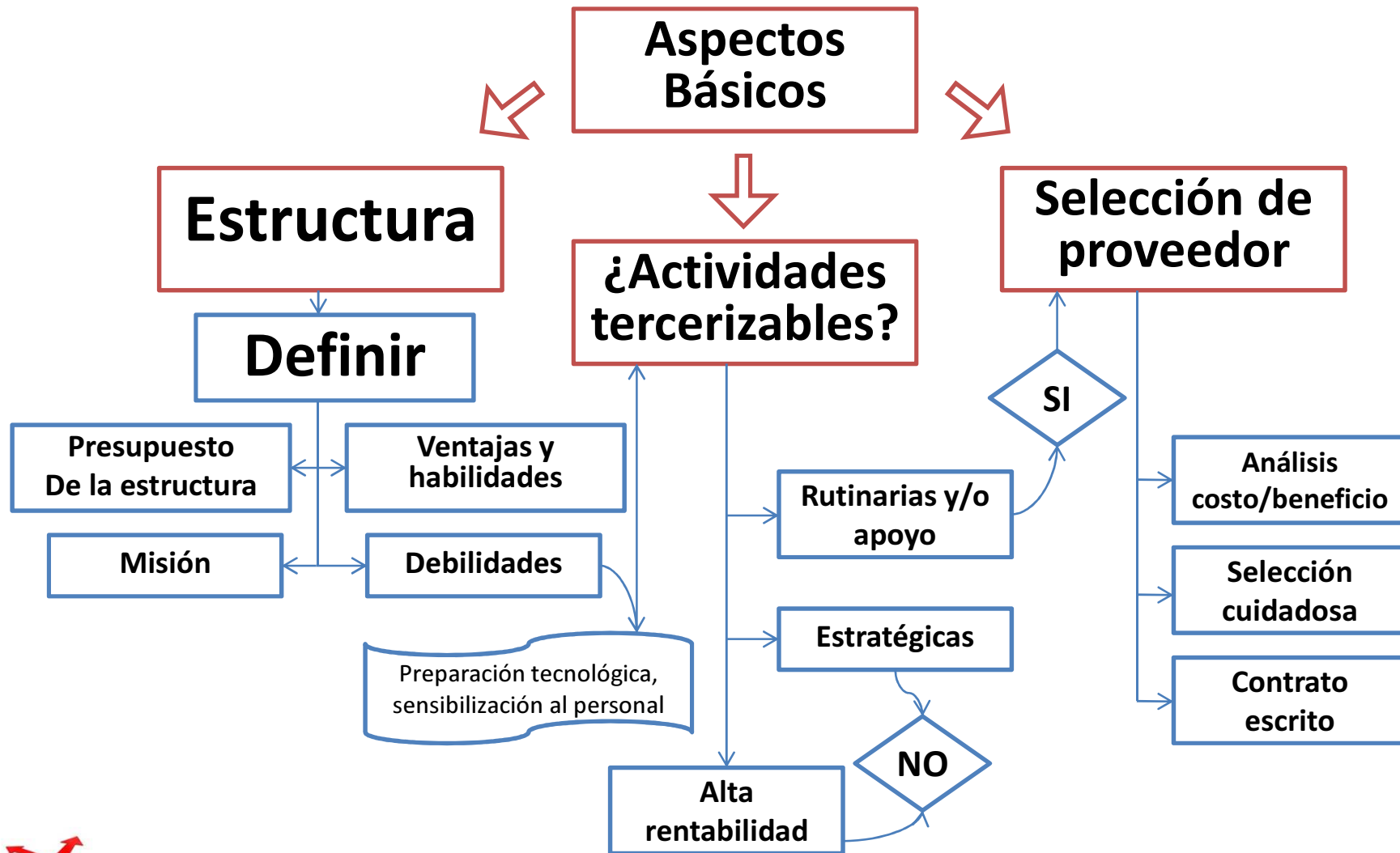
Hablar de evaluar desempeño, rediseñar procesos, optimizar tiempos, definir servicios entre otros, es hablar de reingeniería.

Al referirnos a Outsourcing estamos hablando de cambiar una estructura de la empresa con fines evolutivos, hablamos de dar un paso en reemplazar eslabones flojos y fortalecernos ante la competencia, utilizando las herramientas del mercado, especializadas en suplir los procesos que no son el fuerte de nuestra empresa pero si lo son para ellos y así mismo, usar esos recursos en solidificar los procesos vitales de nuestra compañía.

Así pues, al hablar de incluir de Outsourcing como herramienta administrativa a incluir dentro de nuestra empresa es hablar de reingeniería.



Outsourcing Exitoso



Outsourcing Exitoso

Selección de proveedor

Análisis costo/beneficio

Costos operativos, personal de la organización, implicaciones laborales, niveles de inversión, conocimiento del tema...

Si el costo es mayor que el beneficio o estamos frente a un proveedor deficiente y/o estamos haciendo mal el proceso de análisis de viabilidad.

Selección cuidadosa

Conocer los riesgos, el manejo de la empresa a subcontratar, el producto de la empresa a subcontratar y que este en sintonía con nuestro objetivo principal para la subcontratación

Contrato escrito

Por la delicadeza del tema, es necesario proteger nuestra empresa con puntos claros y cuantos sean necesarios para garantizar cumplimiento de lo prometido por ambas partes



Outsourcing Exitoso

Riesgos

- No negociar el contrato adecuado
- No seleccionar correctamente al contratista
- Quedar a mitad del camino si falla el contratista
- Incremento del nivel de dependencia de entes externos
- Inexistente control sobre el personal del contratista
- Aumento en el costo de la negociación y monitoreo del contrato
- Rechazo del concepto Outsourcing
- Incapacidad del proveedor para cumplir con los estándares pretendidos
- Que el contratista aprenda el negocio , le saque partida y se quede con las ganancias



Outplacement

«Adiós con menos dolor»



Apoyo psicológico -> Reducir conflictos emocionales



Outplacement

«Adiós con menos dolor»

Reubicación de personas

Poderosa herramienta con fines sociales, permite a una empresa hacer acompañamiento durante el traumatismo de la desvinculación con fines de prepararlo para afrontar la situación como una nueva oportunidad.

Contratación externa

Generalmente se hace contratación externa de una firma consultora, la cual hace un poseso de descubrimiento de habilidades y destrezas, posterior a esto hace un proceso de acompañamiento en la reinserción laboral con seguimiento de hasta 1 año a los resultados del proceso

Reducir conflictos emocionales

Ante una situación de despido se enfrentan múltiples emociones negativas generalmente por parte del desvinculado, de su familia y de los vinculados aun, por lo tanto la mejor forma de mantener la imagen en alto y el buen clima laboral es mostrar un alto compromiso ético con sentido social



Actividad 8,6

La compañía donde trabajamos es Directv Latinoamérica, es compañía de televisión satelital en la cual la mayor parte de los servicios prestados son tercerizados, el funcionamiento central de la compañía es comprar la señal a proveedores de la señal origen y hacerla llegar a la casa de cada uno de sus suscriptores, cada día la compañía terceriza mas procesos que ha ido detectando como accesorios o fuera de su función central que es la administración de la señal como los servicios técnicos, mercadeo, servicio al cliente en primera línea, reclutar nuevos empleados, mantenimiento de instalaciones, fabricación de equipos, etc.

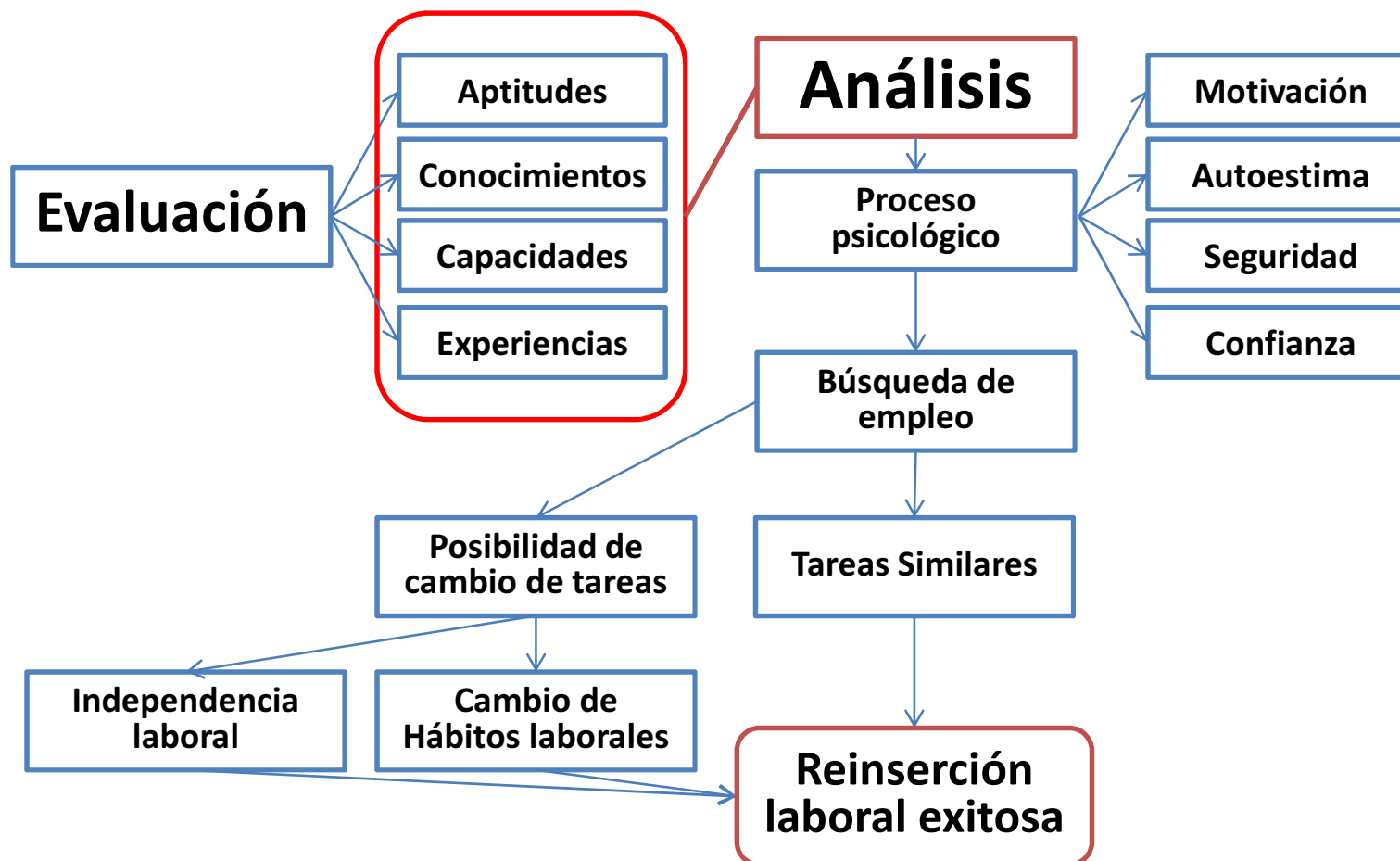
Esto le ha permitido crecer enormemente y enfocar su atención a procesos vitales y/o mas rentables como lo son servicio de 2da línea.

El proceso de despido actualmente es un proceso bastante traumático, mal visto por todos el que es desvinculado y por quienes continúan en la compañía, se tiene el rumor de la alta tasa de desvinculación debido a el traumatismo que genera y la Tercerizacion se ha manejado de forma no muy transparente por lo cual crea incertidumbre e inseguridad en el empleado



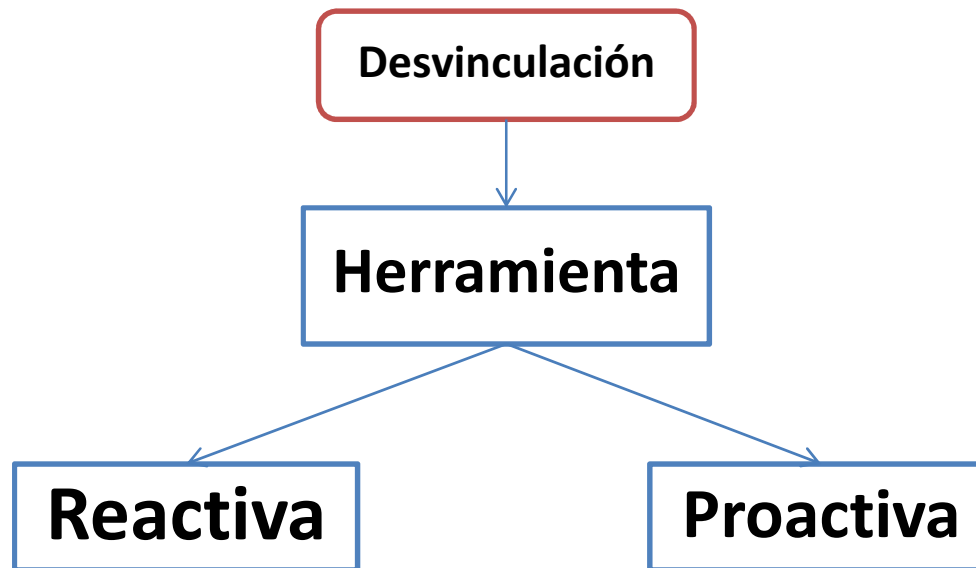
Outplacement

«Adiós con menos dolor»



Outplacement

«Adiós con menos dolor»



¡¡GRACIAS!!

