

Contexto

- ✓ **En el 2017**, las transacciones representaron un valor **de \$14,6 billones de pesos**, cercano al **2% del PIB**. (Observatorio eCommerce, 2018).
- ✓ El crecimiento con respecto al año inmediatamente anterior del monto de transacciones llevadas a cabo por Medios de Pago Electrónicos (MPE's) fue del **35,75%**.
- ✓ **Cerca del 90%** de las transacciones que tienen lugar en el país, en el sector privado no financiero, se llevan a cabo en efectivo (Alliance, B. T. C., 2015).
- ✓ De acuerdo con el más reciente índice de Comercio Electrónico, Colombia ocupa el puesto **71, entre 144 países** evaluados, por debajo de países como **Chile, Costa Rica, Uruguay y Brasil** (UNCTAD, 2017).



Contexto

- ✓ Uno gran problema consiste en el excesivo **uso de efectivo** en las transacciones por parte de los consumidores.
- ✓ Una encuesta del Banco de la República (2015) el **90,7%** de los encuestados lo prefiere sobre otros medios de pago. El pago en efectivo.
- ✓ El **éxito** de las grandes compañías de comercio electrónico. Es que **entendieron y adoptaron la tecnología** en sus procesos como lo son: la **inteligencia artificial, realidad aumentada, big data y robótica**.



Obstáculos para el crecimiento del **e-commerce** en Colombia

1

Desconfianza de los consumidores a pagar online

2

Bajos niveles de **bancarización**

3

Calidad en los servicios digitales

4

Servicio de **conexión costoso**

5

Dificultad en el servicio **logístico** y correo **postal**

6

Falta de capacitación e incentivos a las **pequeñas y medianas empresas**

7

Barreras regulatorias

8

El alto uso del **efectivo**

Tendencias



Para el 2020 habrá **385 millones** de usuarios para América Latina y esto va a impulsar la **compra por internet**

✓ Inteligencia artificial

✓ Realidad aumentada

✓ Social Shopping

✓ Mobile Commerce

✓ Personalización Big Data

✓ Nuevos métodos de pago:
Pago biométrico, Bitcoin

✓ Robotica

✓ One click buying

✓ Suscripciones

✓ One day shipping

✓ Ominicanal

Recomendaciones para empresarios

- ✓ Simplificar procesos
- ✓ Generar ofertas atractivas
- ✓ Promover herramientas potentes de seguridad y confianza
- ✓ Atención inmediata al cliente
- ✓ Promover la publicación de experiencias de clientes satisfechos
- ✓ Hacer tutoriales para explicar qué está comprando y cómo se usa
- ✓ Asesoría en el proceso de compra
- ✓ Aliviar proceso de devolución



¿Qué le falta a los países de **América Latina** para **ser potencia** en **e-commerce**?



- ✓ Robustecer infraestructura TIC
- ✓ Mejorar calidad
- ✓ Menos precio en servicios
- ✓ Apropiación de los clientes
- ✓ Mayor bancarización
- ✓ Actualizar sistema postal
- ✓ Campañas de confianza en el mundo virtual
- ✓ Promoción e incentivos a empresas a ofrecer e-commerce

Los grandes jugadores

En el mundo

amazon


Alibaba.com™

 Rakuten

 ebay™

 JD. 京东
.COM

 mercado
libre

 OAMAPT 24

En Colombia

 Rappi

 Linio

 iQué
Buena
Compra!

 falabella.

 merqueo

GRACIAS