



Cadena de Suministro y Comercio Electrónico

Ventas en línea y la Red de Distribución

Z A R A

ÚLTIMA
SEMANA

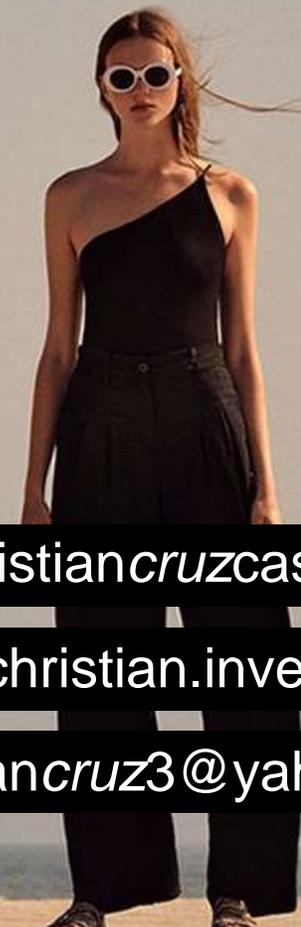
BEST
SELLERS

MUJER
TRF
HOMBRE
NIÑOS

STORIES

JOIN LIFE

+ Info



atlantic

TRF

www.christiancruzcastro.com

Facebook: @christian.investigador

christiancruz3@yahoo.com

Top 10 eCommerce Companies in the World

- 1.- amazon**  Revenue: **136 billion**
- 2.- Alibaba.com**  /Revenue: **15.6 billion**
- 3.- Walmart**  /Revenue: **13 billion**
- 4.- OTTO**  /Revenue: **12.1 billion**
- 5.- JD.COM**  /Revenue: **11.6 billion**
- 6.- priceline.com**  Revenue: **10.7 billion**
- 7.- ebay**  /Revenue: **8.9 billion**
- 8.- Rakuten**  /Revenue: **7 billion**
- 9.- zalando**  /Revenue: **3.1 billion**
- 10.- GROUPON**  /Revenue: **3.1 billion**



echo

~~\$99.99~~ **\$84.99**

Limited-time offer



Gifts as unique as your mom [Shop all gifts for Mother's Day](#)



PERSONALIZED GIFTS



GIFTS UNDER \$30



MOM-MADE FINDS



ELECTRONICS



HEALTH & BEAUTY



CARD

EAST DANE

Look sharp (and stay dry).

[SHOP NOW](#)

FREE EXPRESS SHIPPING WORLDWIDE

[Ad feedback](#)



Ventas
en línea

>

Impacto:



**1) Servicio al
cliente**

2) Costo

CHECK LIST

Servicio al cliente

- 1) Tiempo de respuesta
- 2) Variedad del producto
- 3) Disponibilidad del producto
- 4) Experiencia del cliente
- 5) Tiempo para llegar al mercado
- 6) Visibilidad del pedido
- 7) Ventas directas
- 8) Precios, portafolio y promociones flexibles
- 9) Transferencia de fondos eficiente

Costo

- 1) Inventario
 - 2) Instalaciones
 - 3) Transporte
 - 4) Información
-

Impacto en Servicio al cliente el

1. Tiempo de respuesta a los clientes

The screenshot shows the Viva Aerobus website's search interface. At the top left is the Viva Aerobus logo with the tagline "Lo que necesitas para volar." To the right, there are links for "Iniciar Sesión" and social media icons for Facebook, Twitter, and LinkedIn. A red button labeled "ATENCIÓN A CLIENTES" is also present. Below these are navigation tabs: "LO QUE NECESITAS PARA DIVERTIRTE", "DESTINOS", "PROMOCIONES", "MI VUELO", "VOLAR CON NOSOTROS", "AUTOS & HOTELES", and "GRUPOS & CHARTERS". The main search area includes a "BUSCAR VUELOS" button, a "VUELO + HOTEL" option, and a "MI VUELO + CHECK-IN" option. The search form itself has fields for "ORIGEN" (Merida), "DESTINO" (Ciudad de Mexico - Ter...), "SALIDA" (11 May), and "REGRESO" (11 May). It also has a "VER CALENDARIO" checkbox, currency options (MXN/USD), and a "BUSCAR >" button. Passenger counts are shown as 1 adult, 0 children, and 0 infants.

Al vender productos físicos que no pueden ser transferidos por la red, al comercio electrónico sin un punto de venta físico le toma más tiempo cumplir la petición del cliente que a una tienda debido al lapso que tarda el envío. Por tano, los clientes que requieren un tiempo de respuesta corto pueden no recurrir a Internet para ordenar el producto.

Sin embargo, no existe tal retraso para productos que pueden ser transferidos. La venta en línea puede ofrecer una ventaja de tiempo en muchos casos.

Por ejemplo, un prospecto de una sociedad de inversión o música puede comprar desde la Web. El correo directo de estos productos o incluso ir a la tienda de música puede tomar más tiempo.

**LO QUE VES
ES LO QUE PAGAS.**

CONOCE MÁS SOBRE NUESTROS PRECIOS

2. Variedad de producto



Premium

Ayuda

Descargar

Regístrate

Inicio de sesión

Hazte Premium. Sonríe.

Prueba Premium gratis durante 30 días. Después, solo \$ 99.00 al mes.*

INICIAR PRUEBA GRATIS

* Aplicar [términos y condiciones](#). Abierto exclusivamente a usuarios que aún no hayan probado Premium.

A un negocio electrónico le es más fácil ofrecer una gran selección de productos que a una tienda física. /// Ej: Amazon ofrece una selección mucho mayor de libros que una librería tradicional. Ofrecer la misma selección requeriría de una gran instalación con el correspondiente inventario.

3. Disponibilidad del producto

ZARA

LOG IN CONTACT 

SEARCH

NEW IN

BEST
SELLERS

WOMAN
TRF
MAN
KIDS

STORIES

JOIN LIFE

atlantic beach

TRF spring summer 2018

Un negocio electrónico puede incrementar en gran medida la velocidad con la cual la información sobre la demanda del cliente se disemina a través de la cadena de suministro, dando oportunidad a realizar pronósticos más precisos. Éstos y una visión más precisa de la demanda del cliente llevan a una mejor coordinación entre la oferta y la demanda. *Del lado del inventario esto se traduce en tener más de aquello que demanda el cliente y menos de lo que no requiere. También permite la agregación del inventario que mejora la disponibilidad del producto.*

4. Experiencia del cliente



Mac

iPad

iPhone

Watch

TV

Music

Support



iPhone X

Say hello to the future.



- a)** Un negocio electrónico afecta la experiencia del cliente en términos de acceso, personalización y conveniencia.
- b)** Ej: un cliente puede colocar un pedido en Grainger.com aun a cualquier hora. De hecho, la empresa ha notado un marcado aumento en los pedidos en línea después de que cierra su tienda física.
- c)** El negocio electrónico también permite a la compañía tener acceso a clientes que están geográficamente
- d)** Internet ofrece un oportunidad para crear una experiencia de compra personalizada para cada cliente. Ej: Amazon muestra productos que están relacionados con lo que el cliente recientemente ha comprado o buscado.



PRODUCTS ▾

DEALS ▾

SUPPORT ▾

ARENA ▾

 Cart



LAPTOP
part of tom'sGUIDE

- e)** Las compañías que se enfocan en la personalización en masa emplean Internet para ayudar a los clientes a seleccionar un producto que se adapte a sus necesidades. *Ej: Dell permite a los clientes personalizar sus computadoras mediante el uso de opciones disponibles en su sitio.*
- f)** El comercio electrónico puede incrementar la facilidad con la cual se hacen negocios, tanto para los clientes como para las compañías. Ej: brinda a los compradores la comodidad de no tener que salir de casa o de la oficina para hacer una compra.
- g)** Puede ayudar a automatizar el proceso de compra, incrementando la velocidad para realizar negocios y disminuyendo el costo de colocar pedidos.
Ej: muchos comercios electrónicos usan la información de compras pasadas para acelerar la actual.

Call or Chat



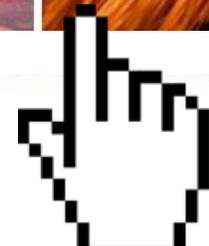
Después de una larga espera, por fin ya al aire con @Cheetos_Mx <https://t.co/d10lkvas7X>

@? Luz y las nubes Tengo antojo de los @Cheetos_M



[AVISO IMPORTANTE](#) | [AVISO](#) | [Productos](#) | [Términos y condiciones](#) | [Aviso de privacidad](#) | [Chester te escucha](#) | [Checa y elige](#)

© Pepsico, Inc, México, 2015. Todos los derechos reservados.



5. Menor tiempo para llegar al mercado

- a) Una compañía que usa el e-commerce puede introducir nuevos productos más rápido que una que usa canales físicos.
- b) Una firma que vende computadoras personales a través de los canales físicos debe producir suficientes unidades para llenar los anaqueles de sus distribuidores y minoristas antes de que empiece a ver ingresos por el nuevo producto.
- c) En contraste, el negocio electrónico introduce un nuevo producto poniéndolo a disposición del cliente en el sitio Web y no existe demora en la distribución para llenar los canales físicos. El nuevo producto está disponible tan pronto como la primera unidad esté lista para ser producida.
- d) Ej: Dell con frecuencia introduce nuevos productos que los competidores que utilizan los canales tradicionales.



6. Visibilidad del pedido

DHL

SHIP & WIN

ENJOY A WEEKEND HOLIDAY IN DUBAI



WIN A 3G IPAD THROUGH MAKING AT LEAST 5 INTERNATIONAL SHIPMENTS WITH DHL



Internet hace posible proporcionar visibilidad del estado del pedido. Desde la perspectiva del cliente, es crucial proporcionarla, puesto que un pedido en línea no tiene equivalente físico a la compra de un artículo que un cliente hace en la tienda.

7. Retornabilidad



La retornabilidad es más difícil con los pedidos colocados en línea, los cuales llegan de una ubicación centralizada. Es mucho más fácil devolver un producto comprado en una tienda tradicional. También es probable que la proporción de devoluciones sea mucho más alta para los pedidos en línea, debido a que los clientes no pueden tocar ni sentir el producto antes de la compra. Por tanto, operar en línea incrementa el costo de los flujos inversos.

8. Ventas directas a los clientes



Conviértete en anfitrión

Gana crédito

Ayuda

Regístrate

Iniciar sesión

Reserva alojamientos y experiencias especiales alrededor del mundo.

🔍 Inténtalo con «Lisboa»

Buscar

- a)** El comercio electrónico permite que los fabricantes y otros miembros de la cadena que no tienen contacto directo con los clientes en los canales tradicionales incrementen sus ventas al evitar a los intermediarios y venderles directamente a los consumidores finales.
- b)** *Ej: Dell vende computadoras personales en línea directamente a los clientes. Como resultado, Dell es capaz de incrementar los ingresos y aumentar los márgenes debido a que no comparte ninguna porción de los ingresos con un distribuidor o minorista. En contraste, HP, que vende a través de minoristas, debe compartir algunos de sus ingresos con el distribuidor y el minorista, lo que da como resultado menores ingresos y márgenes para HP.*

9. Precios flexibles

Encuentra tu Vuelo Añadir Hotel Añadir Auto

Redondo Sencillo Multidestino

Origen: Cancún, México Destino: *Ingresa hacia dónde viajas*

Fecha: *Partida* Regreso: *Regreso* Pasajeros y clase: 1

Todavía no he decidido la fecha

Buscar



- a) El comercio electrónico modifica con facilidad los precios al cambiar una entrada en la base de datos unida a su sitio Web.
- b) Esta habilidad le permite maximizar los ingresos al establecer precios con base en el inventario y demanda actuales.
- c) *Ej: Las aerolíneas hacen disponibles tarifas de bajo costo de último minuto en la Web en las rutas con asientos no vendidos. Dell también cambia con regularidad los precios de diferentes configuraciones de PC con base en la demanda y la disponibilidad de los componentes.*
- d) Las compañías pueden cambiar sus precios en el comercio electrónico con más facilidad que la mayoría de los canales tradicionales. Si Dell utilizara catálogos en papel para transmitir un descuento de precios, tendría que imprimir nuevos catálogos y enviarlos por correo a los clientes potenciales. De igual manera, pueden cambiar su portafolio de productos que ofrecen como también las promociones del momento.

10. Transferencia eficiente de fondos

The image shows the top section of the PayPal website. At the top left is the PayPal logo. To its right are two navigation links: 'PERSONAL' and 'NEGOCIOS', both with downward-pointing chevrons. Further right are two buttons: 'Iniciar sesión' and 'Abrir cuenta'. The background is a photograph of a woman from behind, wearing a white long-sleeved shirt and a straw hat, standing on a beach with waves crashing. The main headline is 'PAYPAL TE HACE LA VIDA MÁS FÁCIL' in a large, white, italicized font. Below it is a sub-headline: 'Disfruta de una gran experiencia y aprovecha la comodidad y seguridad que te ofrece PayPal.' A blue button with the text 'Más información' is centered below the sub-headline. At the bottom of the banner, there are five logos: Spotify, Cinépolis, STEAM, UBER, and Walmart.

PayPal

PERSONAL ▾ NEGOCIOS ▾

Iniciar sesión Abrir cuenta

PAYPAL TE HACE LA VIDA MÁS FÁCIL

Disfruta de una gran experiencia y aprovecha la comodidad y seguridad que te ofrece PayPal.

Más información

Spotify Cinépolis STEAM UBER Walmart

a) El comercio electrónico incrementa los ingresos al acelerar la cobranza.

Impacto en el Costo

1. Inventario



- a)** Un negocio electrónico puede disminuir los niveles y costos de los inventarios al mejorar la coordinación de la cadena de suministro y crear una mejor coordinación entre la oferta y la demanda.
- b)** Permite a la compañía la agregación de los inventarios lejos de los clientes si la mayoría de ellos están dispuestos a esperar la entrega de los productos que pidieron en línea.
- c)** *Ej: Amazon.com es capaz de agregar su inventario de libros y música en pocos almacenes. En contraste Barnes&Noble necesitan más inventario, ya que deben tener una porción significativa de sus existencias en las tiendas.*
- d)** Un punto clave que debe observarse es que el beneficio relativo de la agregación es pequeño para artículos de demanda alta y poca variabilidad, pero grande para artículos de demanda baja y alta variabilidad.



- e) Un negocio electrónico puede disminuir significativamente sus inventarios si logra posponer la introducción de opciones distintas hasta después que se recibe el pedido del cliente. La demora que hay entre el momento de la colocación del pedido por parte del cliente y el momento en que espera la entrega ofrece una ventana de oportunidad para implementar la posposición.
- b) *Ej: Dell mantiene componentes en inventarios y ensambla las PC después de recibir el pedido del cliente. La cantidad de inventario de componentes requerida es mucho más baja de lo que sería si Dell mantuviera sus inventarios en la forma de PC ensambladas. Su negocio electrónico le permite mantener menos inventario que una compañía que lleva su inventario a las tiendas en forma de productos terminados.*

2. Instalaciones

Costos relacionados con el número y ubicación de instalaciones en una red

- a) El comercio electrónico reduce los costos de la red de instalaciones al centralizar las operaciones, porque disminuye el número de instalaciones requeridas.
- b) *Ej: Amazon es capaz de satisfacer la demanda desde pocos almacenes, a diferencia de sus competidores que deben incurrir en costos de instalaciones para todos los puntos de venta que operan.*

Costos de operación en curso

- a)** La participación del cliente en la selección y colocación del pedido permite al comercio electrónico disminuir sus costos de recursos.
- b)** *Ej: Cuando un cliente va al sitio Web de Land's End, hace el esfuerzo por verificar la disponibilidad del producto y luego coloca su pedido. Cuando el mismo cliente llama para hacer un pedido, la compañía incurre en el costo adicional de que sus empleados verifiquen la disponibilidad del producto y coloquen el pedido.*
- c)** Un negocio electrónico disminuye sus costos de surtido de los pedidos, debido a que no tienen que satisfacerlos tan pronto como llegan.
- d)** Una tienda minorista o supermercado debe proporcionar empleados en sus mostradores de ventas, de manera que haya cajeros disponibles, cuando los clientes están comprando. Como resultado, estas tiendas requieren mucho personal durante los fines de semana y en los momentos cuando la gente no está trabajando



ZARA



- e)** En el comercio electrónico, si se mantiene un grupo razonable de pedidos no atendidos, la tasa de surtido de pedidos puede ser significativamente más uniforme que la tasa a la cual llegan los pedidos, lo cual disminuye la carga pico para el surtido de pedidos y, por tanto, reduce las necesidades y el costo de los recursos.
- f)** Además, los costos de operación disminuyen para el fabricante que vende directamente a los clientes, puesto que pocas etapas de la cadena tocan el producto conforme llega al cliente, por lo tanto se reducen los costos de manejo.
- g)** Para algunos productos, como alimentos de primera necesidad, el comercio electrónico tiene que desempeñar las tareas que actualmente desempeña el cliente en los supermercados lo que afecta tanto los costos de manejo como los de transporte.
- h)** *Ej: mientras que un cliente escoge los artículos requeridos en la tienda, el comercio electrónico incurre en altos costos de manejo debido a que sus empleados deben surtir el pedido del cliente de los anaqueles del almacén y entregarlos en su domicilio.*

3. Transporte

Apple Music

Descripción

Planes

Prueba gratis



45 millones de canciones.
3 meses gratis.
Cancela tu suscripción
cuando quieras.

- a)** Si una compañía puede poner su producto en una forma que pueda ser descargada, Internet le permitirá ahorrar en costo y tiempo de entrega.
- b)** *Ej: la música y el software que se bajan de Internet ofrecen una oportunidad para eliminar todos los costos asociados con transportar los discos compactos.*
- c)** Para los productos no digitales, la agregación de inventarios incrementa el costo del transporte saliente en relación con el entrante.
- d)** En comparación con un negocio con muchos puntos de venta, el comercio electrónico con inventarios agregados tiende a tener altos costos de transporte (a lo largo de la cadena de suministro) por unidad, debido a los costos externos más altos.

4. Información



- a)** El comercio electrónico comparte la información de la demanda a lo largo de su cadena para mejorar la visibilidad.
- b)** Internet también puede usarse para compartir la planeación y los pronósticos, mejorando aún más la coordinación.
- c)** Sin embargo, el e-commerce incurre en costos de información adicionales. El costo del software y el hardware es significativo.
- d)** Las compañías pueden cambiar sus precios en el comercio electrónico con más facilidad que la mayoría de los canales tradicionales. Si Dell utilizara catálogos en papel para transmitir un descuento de precios, tendría que imprimir nuevos catálogos y enviarlos por correo a los clientes potenciales. De igual manera, pueden cambiar su portafolio de productos que ofrecen como también las promociones del momento.