

[PROJECTIONS]



La respuesta de GRUPO ONEST para el e-commerce

Grupo Onest se posiciona como líder nacional en soluciones integrales para la administración del comercio electrónico, a través de su modelo "One Stop Only", el cual ofrece 9 módulos de servicio para cubrir todas las áreas empresariales requeridas para la construcción del canal virtual de cualquier marca y cualquier sector.

En recientes ediciones hemos venido proyectando a través de este espacio los esfuerzos que Grupo Onest ha realizado en los últimos años para atender la demanda del comercio electrónico en diferentes sectores, adelantándose incluso a la misma, con acciones proactivas y visionarias. En esta ocasión, en entrevista para Inbound Logistics Latam, Rafael Flores Medina, Director de E-Commerce en Grupo Onest, nos permite conocer el modelo integral que respalda su oferta, llevándonos a entender por qué la firma se ha posicionado como líder nacional en soluciones integrales para el comercio electrónico, y por qué la excelencia de sus servicios les ha valido la preferencia de marcas con un alto nivel de éxito. A continuación sus palabras.

ONEST LOGISTICS EN LA PROYECCIÓN DEL COMERCIO ELECTRÓNICO

Habiendo nacido como operador

logístico hace once años, Onest Logistics ha venido evolucionando para responder a las tendencias de mercado y los hábitos de compra de los consumidores. Sin duda, la tecnología ha iniciado la revolución que ha marcado la entrada del e-commerce, primero impulsada por la aparición de las computadoras personales, después por los teléfonos celulares inteligentes, y finalmente por todas las aplicaciones de movilidad surgidas recientemente. El comercio electrónico ha cambiado al retail de manera irreversible, y por consiguiente a Grupo Onest, operador logístico del sector.

El comercio electrónico está creciendo de forma consistente a tasas de doble dígito medio a doble dígito alto. Cuando el retail físico permaneció prácticamente "flat" -según datos de ANTAD-, el e-commerce creció un 35%, a pesar de haber sido un año complicado. México es un mercado de potencial inminente, pero todavía

está en una etapa de nacimiento -ni siquiera todavía de un franco crecimiento. La generación de Millenials, que está empezando a ser económicamente activa, ya tiene su estructura mental vinculada a la tecnología, por lo que para ella, comprar digitalmente resulta y resultará cada vez más natural. Asimismo, en este camino de evolución, hemos de señalar que en los últimos 4 años ha venido creciendo en México la confianza que el consumidor siente al comprar por internet, convirtiéndonos en el segundo país más importante en e-commerce en Latinoamérica, detrás de Brasil. Hoy, el 60% de las compras se hacen con tarjetas de crédito, cuando hace cuatro años la cifra era del 45-50%.

La respuesta de Grupo Onest ante esta revolución, empezó siendo la creación de la división de e-commerce, la cual, siguiendo el camino de la especialización, ha evolucionado también a empresa hermana del grupo, ofreciendo una robusta infraestructura y una probada experiencia.

ONE STOP ONLY: LA RESPUESTA DE GRUPO ONEST

Quien no haya incursionado en el comercio electrónico, pudiera caer en el error de pensar que éste se reduce a abrir una tienda *on-line* y listo; pero nada más alejado de la realidad, ya que el comercio electrónico es regido por indicadores diferentes a los de una tienda física, cuyo reto mayor es la velocidad de las operaciones, pues la tienda permanece abierta los 365 días del año y las 24 horas del día. Lo que se haga bien o mal impactará el negocio a una velocidad expedita impresionante, demandando una atención no sólo igual de expedita, sino superior, para prever cualquier imprevisto.

Ante este escenario, Onest está respondiendo con un modelo de negocio único, el cual hemos diseñado basándonos en las necesidades, los miedos, y los obstáculos que ha mostrado sentir el cliente, tanto B2B (negocios) como B2C (consumidor final), al acercarse a una compra por internet. Éste es un modelo de negocio que ofrece una solución integral; nosotros



lo llamamos **One Stop Only**, donde se van a tener absolutamente todos los servicios, desde la construcción de una plataforma, hasta la entrega del producto en casa del cliente, buscando que la compra sea segura, que llegue el producto en buen estado, en los tiempos prometidos y a nivel nacional, entre otras cosas.

Este servicio integral se ha diseñado con base en 9 módulos de servicio. Cada uno de ellos es independiente, por lo que podemos hacer trajes a la medida para los clientes; es decir, no todos los clientes necesitarán los 9 servicios en su cadena, o bien, quizá alguno decida empezar con unos y crecer paulatinamente hacia otros. Estos módulos, a su vez representan las áreas de una empresa; es decir, al igual que una empresa tiene departamento de marketing, de tecnología o de distribución para su canal de tiendas físicas, por ejemplo, también tendría que tenerlos para el canal de tiendas virtuales, manejarlos de forma diferente y destinar personal dedicado y especializado para ellos, si la empresa decidiera desarrollar el e-commerce por su propia cuenta. Onest Logistics le ahorra al cliente la necesidad de hacerlo, dándole el beneficio a través de este servicio integral.

Los 9 módulos del modelo se utilizan con base en la necesidad que el cliente con intención de compra va necesitando:

- 1. Producción:** El cliente conoce la oferta por medio de un catálogo virtual –fotografías, contenidos, descripciones- el cual Onest desarrolla de manera profesional.
- 2. Marketing:** Si no hay divulgación de la marca, la gente no la conocerá. Onest cuenta con un portafolio de agencias de publicidad que tienen especialidad en Marketing Digital; ellos, como especialistas, harán rendir el dinero y el canal que se está implementando, con base en las necesidades y el presupuesto del cliente.
- 3. Producto:** El cliente/marca puede dirigir su estrategia de producto (segmentación, precio, lanzamientos, etc.) de forma consistente a través del canal digital. El cliente tiene la responsabilidad de administrar su producto, y nosotros nos dedicamos a administrar el resto, conformando con él una alianza estratégica.
- 4. Plataforma:** Ésta es el corazón del negocio. Nosotros tenemos una alianza con Oracle, a través de ATG, líder de las plataformas de retail a nivel mundial, la cual ofrece hoy en día una cantidad importante de soluciones para impactar al consumidor de forma correcta. Si un cliente busca una marca determinada en la nube, ésta se puede perder entre la enorme oferta existente si no tienes



bien estructurada tu plataforma, y nosotros nos encargamos de que eso no suceda. Asimismo, nos encargamos de facilitar una navegación sencilla, ordenada, a través de filtros y con personalización de acuerdo a perfiles (persona, consumidor, compras previas, etc.). Obviamente, dentro de la plataforma se tienen los diferentes métodos de pago que son relevantes para el mercado mexicano (Pay Pal, tiendas de conveniencia, tarjeta de crédito/débito, etc.). Esta plataforma se entrega totalmente integrada y funcionando para que el cliente pueda analizar qué tipo de producto es el que mejor está funcionando en su tienda, quién lo está comprando -hombres o mujeres-, qué edad tiene en promedio el comprador, así como todos los indicadores de e-commerce: visitas, tasas de conversión, qué campañas están funcionando, y qué usuarios están generándose, entre otros tantos.

5. **Riesgo.** Tomamos con toda la seriedad del tema las transacciones para verificar que éstas sean reales. Utilizamos sistemas automáticos para analizar el 100% de éstas; analizamos pedidos rechazados y aceptados, para detectar aquellos que generen alguna sospecha.
6. **Call center.** Sin duda, el call center es el punto neurálgico del

negocio, pues es el contacto con el cliente: teléfono, Chat, SMS, e-mail. Por medio de éste, no sólo atendemos al cliente de manera inicial, sino le damos certidumbre respecto a su pedido en cualquier momento, entendiendo que el cliente desarrolla todavía cierta angustia cuando hace un click en su pedido: ¿estará segura mi tarjeta? ¿Habrán recibido mi pedido? ¿Me llegará en las 48 horas que ofrecieron? ¿Llegará en buen estado? Desde el Call Center se le puede orientar al cliente si su pedido está en picking, en embarque, o en camino. La excelencia de este servicio ha hecho que Onest sea bien querido en esta industria; si ofrecemos 48 horas de entrega, estamos en un porcentaje arriba del 90 y 95% de eficiencia y entrega. Ciertamente somos líderes en este rubro en particular, conscientes de que este indicador (último en la cadena de suministro) puede hacer que todo el proceso anterior sea impactado positiva o negativamente y de forma irreversible.

7. **Fulfillment / Distribución.** Ponemos mucha atención para que el cliente no tenga negación de pedidos. Cuando un cliente entra a la página y escoge un producto con ciertas especificaciones, lo peor que le puede pasar es que le digan que ese producto

ya no se tiene en existencia, pero que su reembolso le será devuelto en 90 días. ¿Cómo lo evitamos? Teniendo excelencia en la administración de inventarios, para que lo que se vea en la página sea lo que está en el almacén.

8. **B2C y B2B.** Nuestro sistema completo está preparado para atender desde clientes finales (B2C) hasta clientes intermedios o negocios (B2B). Si el negocio aquel quiere desarrollar pequeños distribuidores, nosotros podemos crearle su red de vendedores, la cual es difícil de administrar si no se tienen los sistemas correctos, o si no se tiene suficiente personal de ventas para llevar a cabo este seguimiento.
9. **Protección legal.** Contamos con el apoyo de una red de abogados asesores, que orientan al cliente en cuanto a los respaldos legales con los que debe contar para no incurrir en riesgos de marca: propiedad intelectual, registro de marcas, registro de dominios, y todos los derechos del consumidor protegidos por el IFAI.

Como vemos, el comercio electrónico requiere de una estructura inteligente de respaldo, que sustente con especialización y experticia las diferentes áreas del negocio; por eso, Onest Logistics es la solución y el camino seguro hacia el éxito. ■