

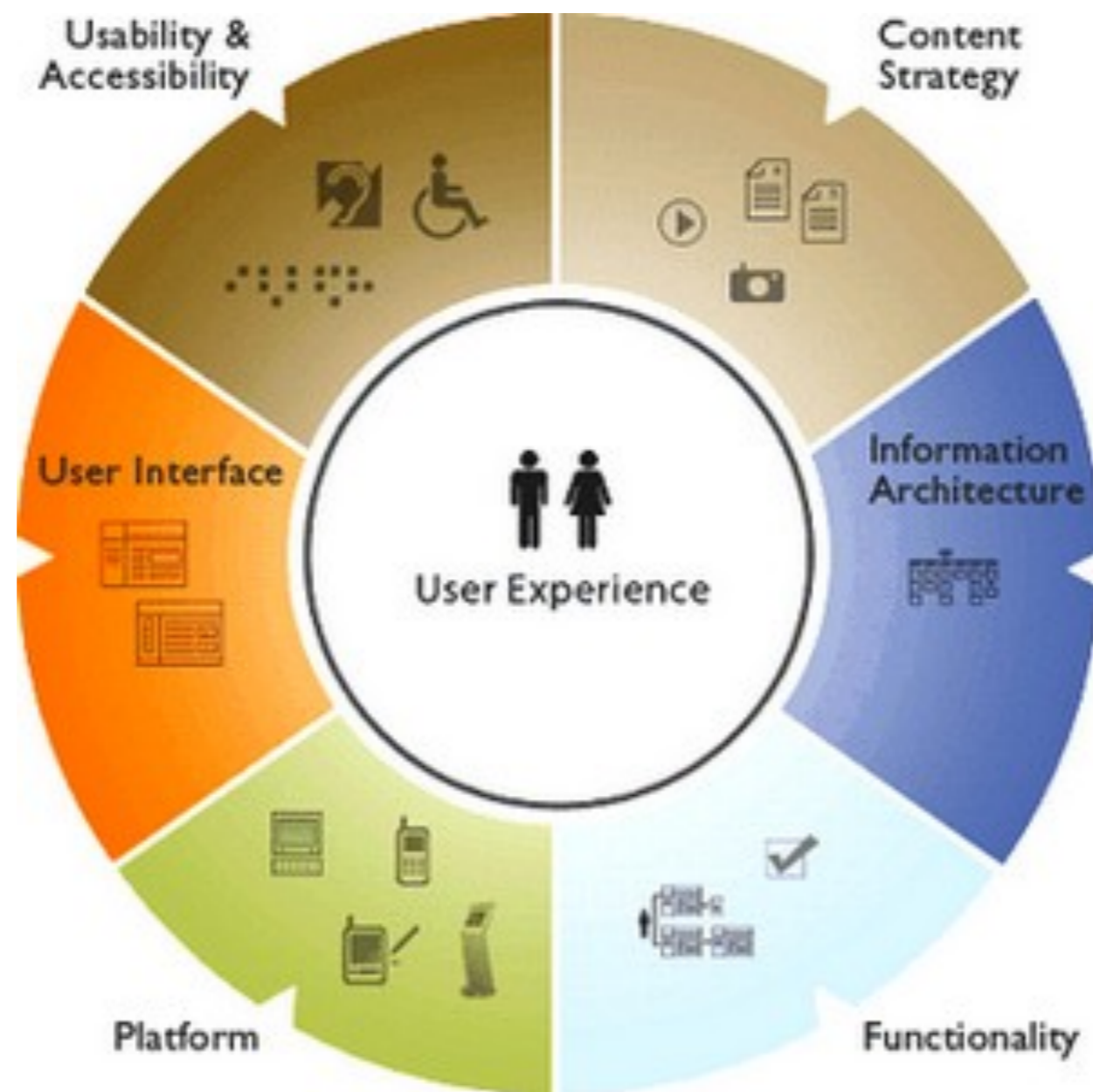
Experiencia de Usuario en eCommerce

Emprender en eCommerce

José Carlos Cortizo
CMO de BrainSINS



Experiencia de Usuario



Experiencia de Usuario

What influences the User Experience?



briankerr.wordpress.com

Comercio Tradicional



Comercio Tradicional



I.- Atraer posibles clientes

Comercio Tradicional

2.- Conseguir que esos clientes compren



Comercio Tradicional



3.- Conseguir que vuelvan esos clientes

En el comercio online las cosas no son muy distintas

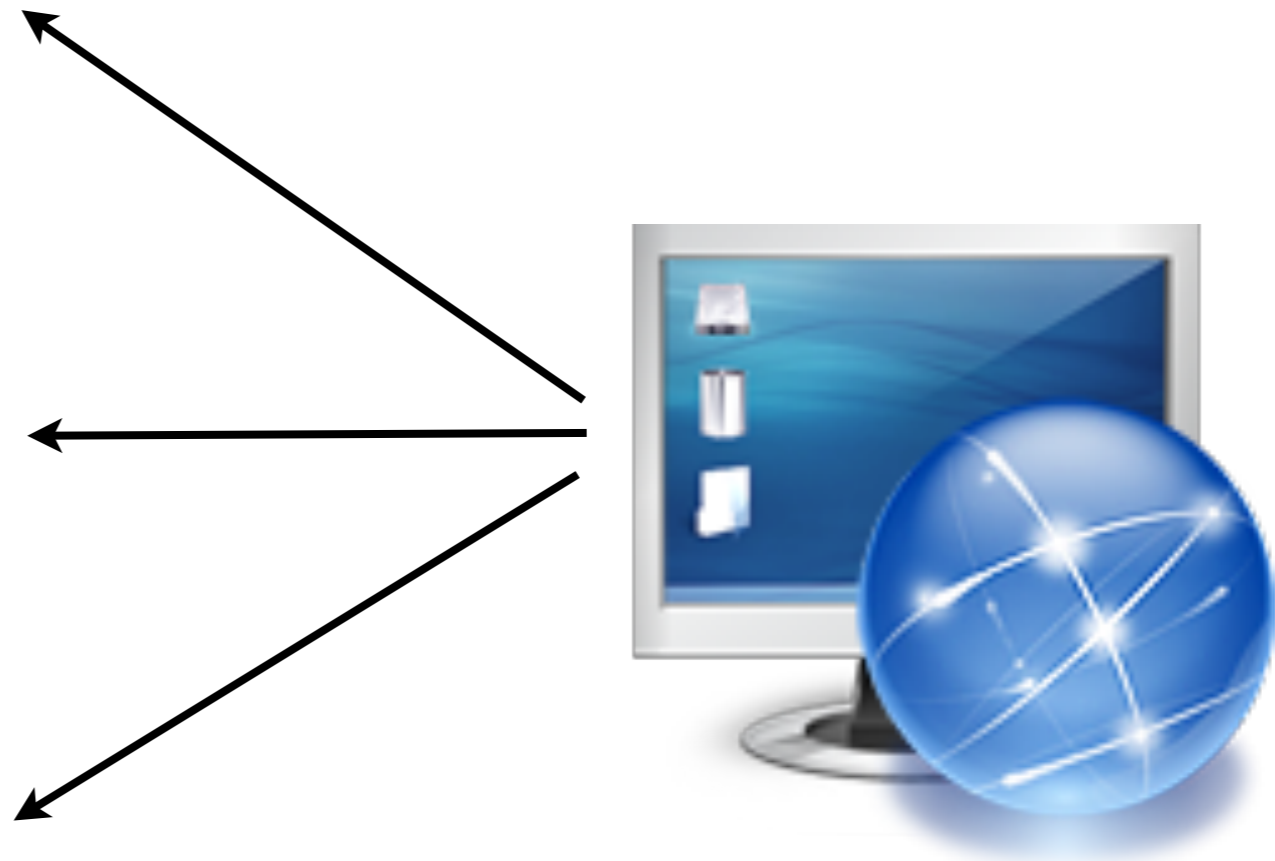


De hecho nuestras preocupaciones principales son las mismas

1.- **Atraer tráfico** (SEO, SEM, afiliación, email marketing, ...)

2.- Conseguir **convertir** ese tráfico en ventas

3.- Transformar esos compradores en **clientes recurrentes**



Si nos olvidamos del resto de puntos, el tráfico puede traernos problemas



Imaginadlo en una tienda offline:

- Necesitamos un mayor local
- Necesitamos más vendedores
- No podemos atender de forma adecuada a todos los clientes (mala reputación)
- ...

Si nos olvidamos del resto de puntos, el tráfico puede traernos problemas



Y no pensemos que eso no nos afecta en online

- Más capacidad en servidores
- Más personas atendiendo teléfonos, chats, etc.
- Al invertir mucho para atraer tráfico, ¿estamos rentabilizando esa inversión?
- ...

La importancia de la conversión

Si nos focalizamos en la conversión, podemos llegar a **mismos niveles de ventas, con menor inversión.** Además nos permitirá mantener los niveles de ventas a futuro



Analicemos el embudo de ventas de una tienda online

El Funnel de Compras

Principales problemas



1. Falta de tráfico
2. Falta de confianza
3. Mala "encontrabilidad"
4. Falta de toma de decisión
5. Alto abandono de carrito
6. Alto abandono de proceso de compra
7. ¿Qué es eso de la fidelización?

Analicemos el embudo de ventas de una tienda online

El Funnel de Compras

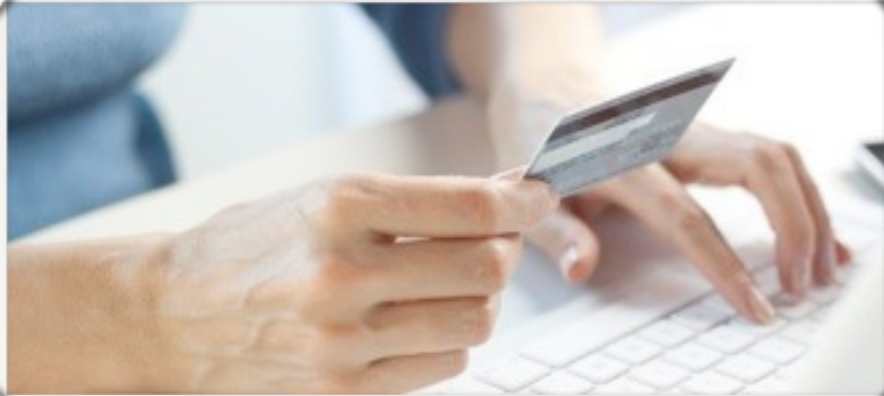
Principales problemas



- ~~1. Falta de tráfico~~
2. Falta de confianza
3. Mala "encontrabilidad"
4. Falta de toma de decisión
5. Alto abandono de carrito
6. Alto abandono de proceso de compra
7. ¿Qué es eso de la fidelización?

1.- Falta de confianza

Podemos ayudar con...



Proceso de pago



Diseño y usabilidad



Claridad de información

Podemos ayudar con...



dive INN

swim INN

trekk INN

snow INN

bike INN

smash INN

wave INN NEW

motard INN NEW

Idioma: ESPAÑOL
 Enviar a:

20.571 productos 286.007 clientes

Tienda de montaña

Garantizamos
EL MEJOR PRECIO ONLINE
 Grandes marcas a precios increíbles


100% garantía
DE DEVOLUCIÓN Y CAMBIOS
 Compra con total confianza

Seguimiento del pedido | Devolución | Ayuda | Contacto

902 906 421

8 TIENDAS **1 CESTA**

Podemos ayudar con...




Magento® | Free Shipping on orders over \$50

FURNITURE ▾
ELECTRONICS ▾
APPAREL ▾

Your Language: English ▾
Default welcome msg! | My Account | My Wishlist | My Cart | Checkout | Log In | Connect with Facebook

Home / Furniture / Living Room


GO




MagentoMART.com
en Facebook

Me gusta


A 14 personas les gusta MagentoMART.com.




Pateliya




Magento




Senta




Prajapati




Nilesh



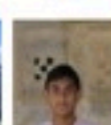
Pratik



You Are The Love Of My Life



Sagarprajaz




Jan Valanki

Living Room

4 Item(s) Show 9 per page

View as: [Grid](#) [List](#) Sort By Position ↑




Ottoman

★★★★★ 2 Review(s)

\$299.99

ADD TO CART

- Add to Wishlist
- Add to Compare




Chair

\$129.99

ADD TO CART

- Add to Wishlist
- Add to Compare




Couch

\$599.99

ADD TO CART

- Add to Wishlist
- Add to Compare



Magento Red Furniture Set

Starting at: **\$129.99**

ADD TO CART

- Add to Wishlist
- Add to Compare

4 Item(s) Show 9 per page

View as: [Grid](#) [List](#) Sort By Position ↑

COMPARE PRODUCTS

You have no items to compare.

2.- “Encontrabilidad”

Podemos ayudar con...

Todos los departamentos ▾ Buscar Ir Hola José Mi cuenta ▾ Cesta ▾ Lista de deseos

Departamento
Relojes
 Relojes de pulsera
 Accesorios para relojes
 Relojes de bolsillo
Pequeño Electrodoméstico
 Pequeño Electrodoméstico
Electrónica
 Radiodespertadores
 Auriculares y manos libres para móviles
 Pilas
 Cámaras de vigilancia
 Marcos digitales
Juguetes
 Relojes de pared para niños
 Despertadores para niños
 Juegos de construcción para niños
 Juegos educativos de matemáticas
 Pulseras de juguete
Libros
 Infantil y juvenil
 Literatura y ficción
 Sociedad y ciencias sociales
 Ciencias, tecnología y medicina
 Hogar, manualidades y estilos de vida
Descargas MP3
 Bandas sonoras

"reloj"
 Busquedas relacionadas: [reloj para mujer](#), [reloj para hombre](#)

Mostrando 1 - 16 de 57.009 resultados Elige un Departamento ▾ para habilitar la clasificación

• **Búsquedas relacionadas**

• **Distintas ordenaciones**

• **Búsqueda facetada**

• **Información relevante**

CASIO F-91W-1XY - Reloj de caballero de cuarzo, correa de resina color negro (con alarma, cronómetro, luz) de Casio
 EUR 7,78 **Premium** ★★★★★ (26)
 Haz el pedido en las próximas **45 horas** y recíballo el martes, octubre 23.
 Más opciones de compra
 EUR 6,99 nuevo (13 ofertas)
 Relojes: Ver los 53.421 productos

DeTomaso SL1624C-BK - Reloj de caballero de cuarzo, correa de piel color negro (con cronómetro) de DeTomaso
 EUR 55,56 **Premium** ★★★★★ (8)
 Haz el pedido en las próximas **44 horas** y recíballo el martes, octubre 23.
 Relojes: Ver los 53.421 productos

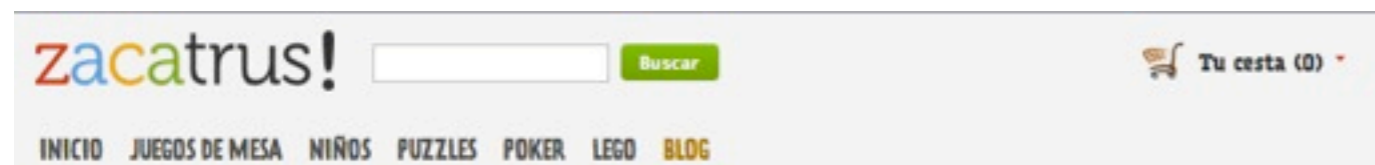
CASIO Collection AE-1000W-1VFE - Reloj de caballero de cuarzo, correa de resina color negro (con cronómetro, alarma, luz) de Casio
 EUR 21,85 **Premium** ★★★★★ (4)
 Haz el pedido en las próximas **44 horas** y recíballo el martes, octubre 23.
 Más opciones de compra
 EUR 19,99 nuevo (8 ofertas)
 Relojes: Ver los 53.421 productos

Podemos ayudar con...

- Siempre debemos dar opciones para que el usuario siga navegando

The screenshot shows the Amazon.es search results for 'relog'. The search bar contains 'relog' and the results are displayed in a grid. The first result is a book 'ReLog. Regole logiche nelle dimostrazioni matematiche (Progetto math) de Nello Mangani (24 enero 2005)'. The second result is 'Relog De La Pasión O Sea Ref...'. The third result is 'Casio PQ-31-1EF - Reloj desp... Blanche'. The fourth result is 'IMC TOYS 704060 - Monster H...'. On the left side, there is a promotional banner for 'Una App de pago gratis cada día' and a sidebar with department filters like 'Electrónica', 'GPS y accesorios', and 'Relojes'. On the right side, there is a red navigation bar with a search bar and a list of categories including 'Teléfonos Mviles', 'Tablet PC', 'Accesorios para Celulares', 'Linternas', 'iPhone y iPad y iPod', 'Memoria Flash', 'Catálogo de Juguetes', 'Electrónica para Coche y GPS', and 'Bolsa y monedero y bolso'.

Podemos ayudar con...



Selecciones



Recomendaciones personalizadas



Podemos ayudar con...

The screenshot shows the Phone House website for an Apple iPhone 4S 16GB. The page features a navigation menu, a search bar, and a main product area with a large image of the phone. Below the phone image, there are sections for 'Tarifa recomendada' (Ballena 55) and 'Otros operadores' (Tarifa A mi Medida @S + Financiación). A 'Haz tu pedido en el 91 829 91 02' button is prominent. To the right, there's a 'La mejor tarifa para ti y para tu móvil' section with sliders for monthly spend and calls. At the bottom, there's a 'Te pueden interesar' section with product recommendations and a banner for a 30% discount on accessories.

Cross-selling

Alternativas

3.- Toma de decisión

Podemos ayudar con...

Opiniones de clientes



Las opiniones de cliente más útiles

 **Un aperitivo sabroso, que deja con mucho apetito por más** 4 de octubre de 2012

Por [El Arte de Presentar](#)

Formato: Tapa blanda (reforzada)

Este libro resulta ideal para los que quieran obtener en poco tiempo una visión global de qué es y para qué sirve la analítica web. En una rápida lectura de un par de horas podrás cobrar conciencia de la importancia de la analítica web para el conocimiento de qué está pasando en tu servidor, por qué ocurre y cómo mejorarlo. Te informará resumidamente sobre las herramientas al uso y sus posibilidades. Está escrito de manera muy precisa y concisa. Salta a la vista que sus claridad y brevedad.

Conocimiento práctico sobre cómo hacer analítica web en tu propio sitio, entonces este libro te hace hacer analítica web, sí, pero no sabrás cómo hacerla. Tendrás que recurrir a otros libros, [El Arte de analítica Web](#), a libros similares o bien a manuales en Internet.



Podemos ayudar con...

En ocasiones se necesita la intervención humana



Podemos ayudar con...

Fotografías de calidad



**Fotografía
eCommerce**


ProRetoque[®]
AGILIZA TUS IMÁGENES

4.- Alto abandono de carrito

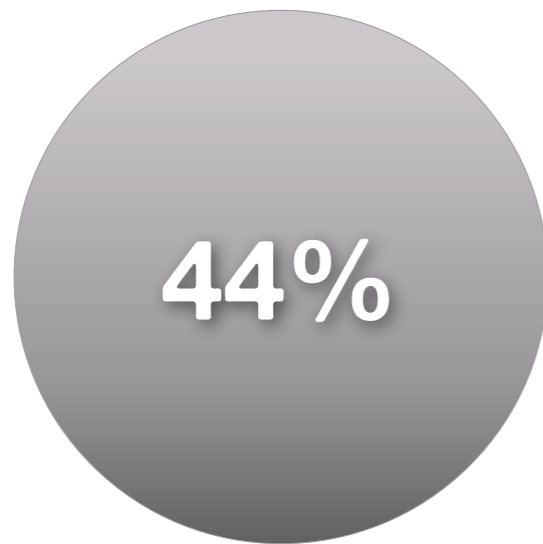
El problema del abandono de carrito

Causas principales del abandono de carrito:

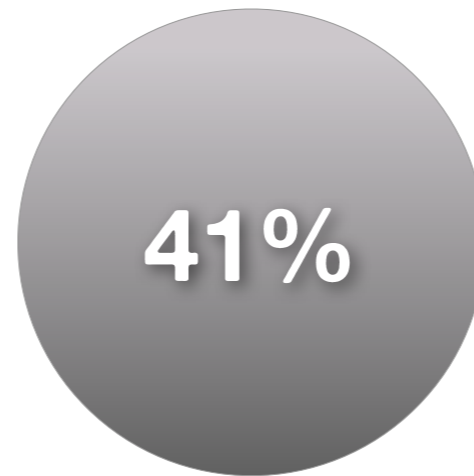
- Fallos en la tienda o proceso de pago
- El cliente tiene que ausentarse o no está listo
- Falta de confianza
- Obligación de registro
- etc.

El problema del abandono de carrito

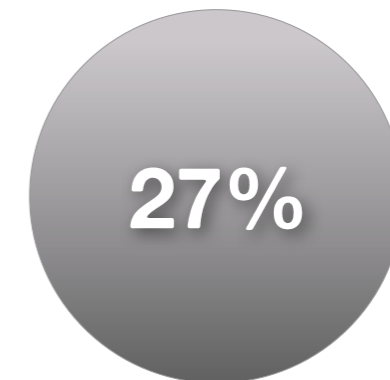
No dar una venta por perdida



Coste de transporte
demasiado alto



No estaba preparado para comprar el producto



Quería **comparar precios** con otros sitios

!!! El **20%** de los carritos abandonados **se puede recuperar !!!**

Podemos ayudar con...

Phone House

TE RECORDAMOS
QUE TIENES UNA
COMPRA SIN FINALIZAR

¿PODEMOS AYUDARTE ?

Parece que no has podido terminar tu compra en la web de Phone House. Si quieres continuar con el proceso de compra, te ofrecemos 3 opciones:

Puedes llamar al **91 829 91 02**, donde te atenderemos personalmente. Horario: Lunes a Viernes de 09:00 a 21:00h.

Pasa en las imágenes de **Tus artículos elegidos** y finaliza tu compra.

TUS ARTÍCULOS ELEGIDOS

Samsung Galaxy S III
0€
[¡Lo quiero!](#)

Samsung Galaxy S II
0€
[¡Lo quiero!](#)

Samsung Galaxy Note
0€
[¡Lo quiero!](#)

TAMBIÉN TE PUEDE INTERESAR...

Samsung Galaxy S III
0€
[¡Lo quiero!](#)

Samsung Galaxy S II
0€
[¡Lo quiero!](#)

Samsung Galaxy Note
0€
[¡Lo quiero!](#)

Samsung Galaxy Ace
0€
[¡Lo quiero!](#)

Llama al 918 299 102, entra en phonehouse.es o visítanos en nuestras más de 400 tiendas

www.digital-factory.es

Estimado cliente,

Hemos detectado que ha dejado un carrito sin completar. Si completa su pedido en las próximas horas, podrá beneficiarse de nuestra promoción de gastos de envío gratuitos.

[MOVIL SAMSUNG GALAXY MINI S5570 BLANCO](#)

[CAMARA FUJIFILM FINEPIX XP20 VERDE OUTLET](#)

Le ofrecemos el **Envío Gratis** si completa su carrito de compra ahora: Simplemente introduzca en el [proceso de compra](#) el código de cupón: **78GRT87**

GASTOS DE ENVÍO GRATIS

Utiliza el código: **78GRT87**

Ha recibido este e-mail de digital FACTORY por estar suscrito a uno de los planes disponibles y haber aceptado las condiciones de uso. Podrá ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición de los datos de carácter personal en www.digital-factory.es

© 2012 digital FACTORY - Se reserva todos sus derechos concedidos por la legislación vigente.

Podemos ayudar con...



Adecuada estrategia de pricing

No ocultar costes al consumidor



4.- Alto abandono del proceso de compra

El problema del abandono de checkout

Causas principales del abandono de compra:

- Obligar a los usuarios a registrarse
- Pedir demasiados datos en el registro
- Falta de opciones de pago
- Falta de confianza
- etc.

El problema del abandono de checkout

Dirección de Envío » Confirmar Pedido » Compra finalizada :)

Dirección de entrega

Email

Nombre

Apellidos

Teléfono 1

Teléfono 2

Dirección

Código postal

Población

Provincia

País

Necesito factura

Detalle de pedido

x1 409365402 - Star Wars. Enciclopedia de Personajes **16.99€**

Subtotal:	16.99€
Envío Normal:	4.99€
Total:	21.98€

Gastos de envío. Normal, 4,99€

Envolver para regalo (+0.50€)

[← Modificar carrito](#)

[Verificar pedido ▶](#)

Mi cesta | Conéctate con | Regístrate | Entrar en mi cuenta

Contacto | Ayuda | 91 786 39 11 |

INICIO - PRODUCTOS FRESCOS - OTROS ALIMENTOS - HOGAR - INFANTIL - NOVEDAD - **OFERTAS** - BLOG

Mi compra

DIRECCIÓN DE ENVÍO

Nombre * Apellido *

E-mail *

País * Provincia

Ciudad *

Código postal *

Tipo de vía *

Nombre de la vía *

Número de la vía *

Resto (portal, escalera, etc.)

Ajustar dirección de entrega en

Teléfono *

Empresa (opcional)

NIF / CIF (opcional)

Crear nueva cuenta en EnterBio

Elige contraseña * Confirmar contraseña *

Enviar a la dirección de facturación

MÉTODO DE ENVÍO

Para calcular los gastos de envío, rellena correctamente los campos: País, Provincia y Código Postal de su dirección.

MÉTODOS DE PAGO

Tarjeta de Crédito

Transferencia Bancaria

RESUMEN DEL PEDIDO

[Aplicar cupón](#)

Nombre del Producto	Precio	Cantidad	Subtotal
Filetes Ecológicos De Temera Avileña (Extra)	9,60 €	3	28,80 €
Carne Picada Ecológica de Temera Avileña	6,56 €	8	52,48 €
Plátano Ecológico GRANEL 2 Kg	4,60 €	1	4,60 €
Subtotal			85,88 €
Total sin incluir impuestos			76,29 €
Impuestos			7,59 €
Total incluyendo impuestos			85,88 €

Acepto los [Términos y Condiciones](#)

Hacer pedido

El problema del abandono de checkout

¡Hay que dar opciones al consumidor!



El problema del abandono de checkout

Y también con las formas de envío

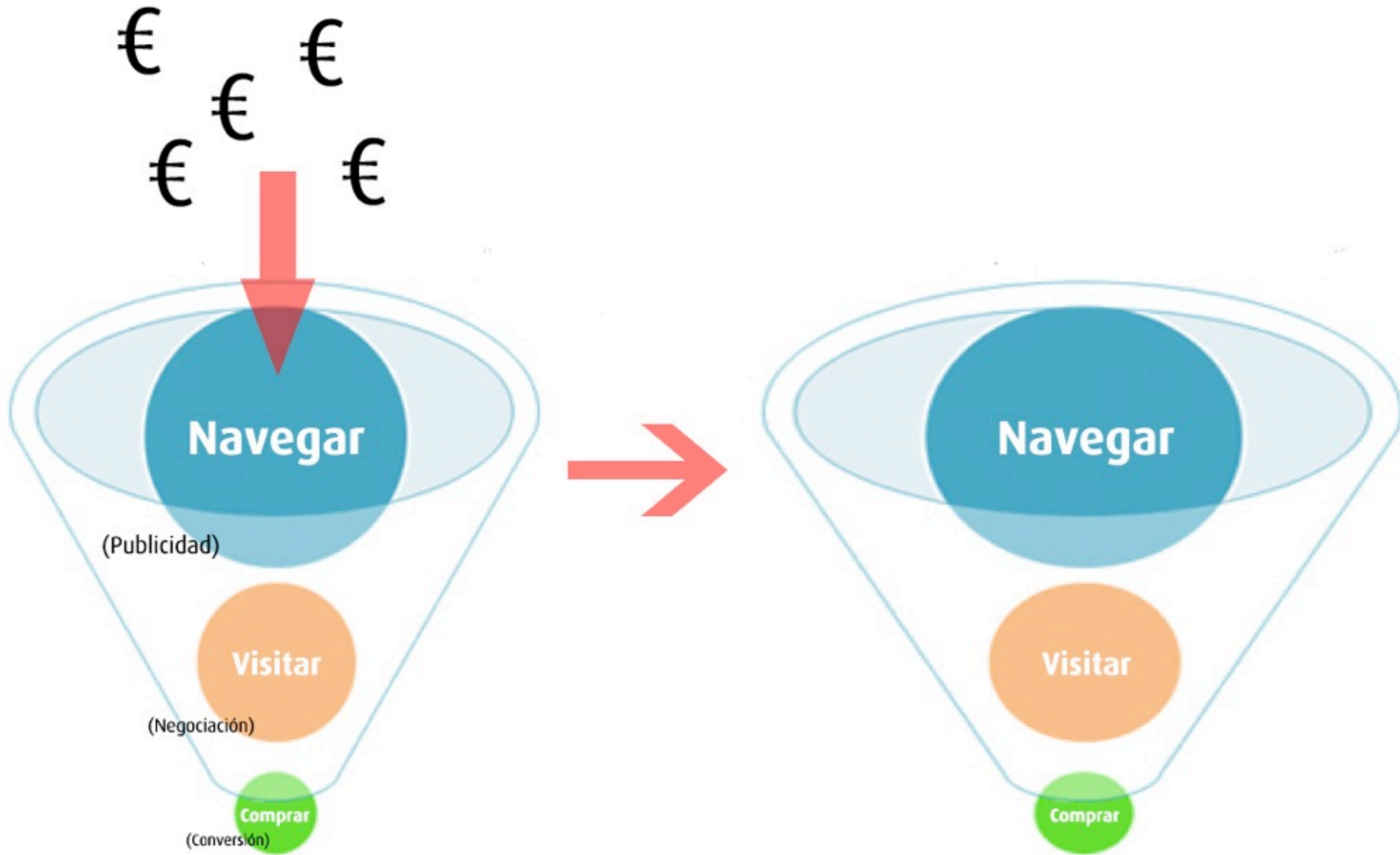


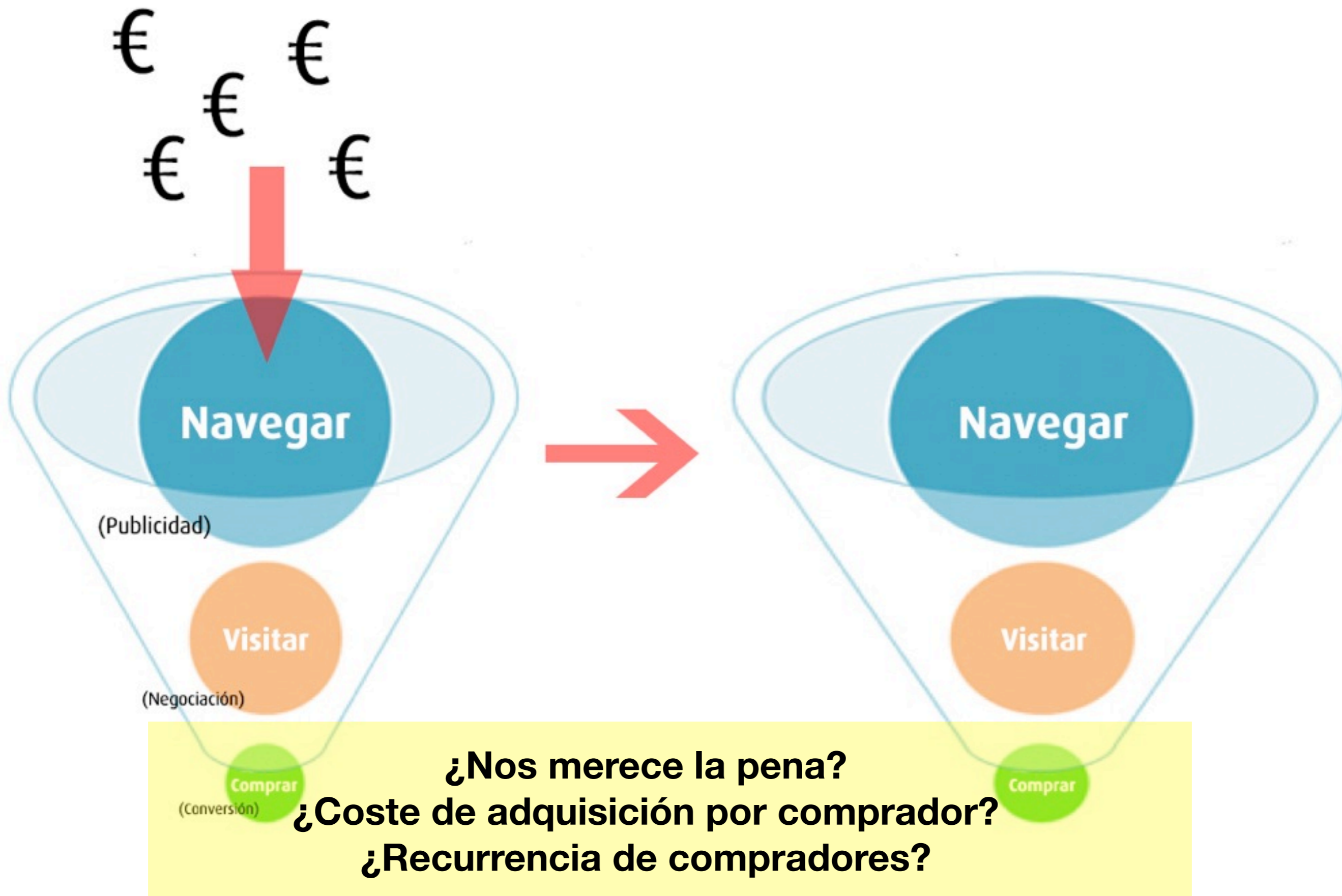
yupick!

Libertad para recoger lo que compras por internet



5.- Fidelización





Comienza a construir una base de clientes fieles y leales





Le damos la vuelta al funnel de compra y empezamos a **preocuparnos por nuestros clientes actuales**

Podemos ayudar con...



MY STARBUCKS REWARDS.

30 is the magic number for stars

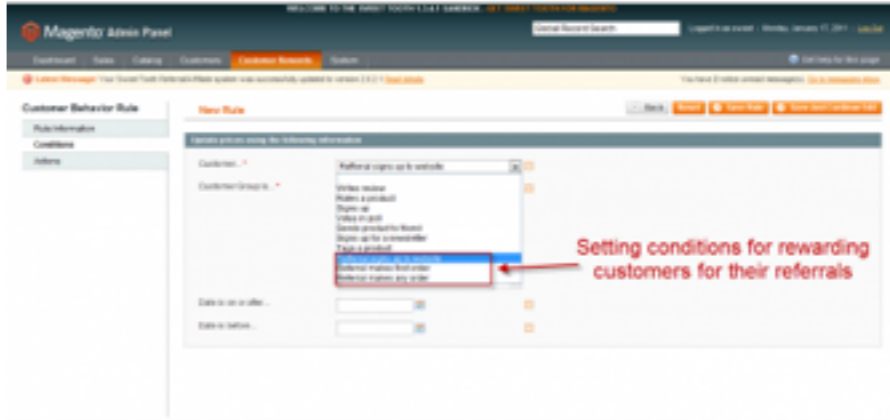
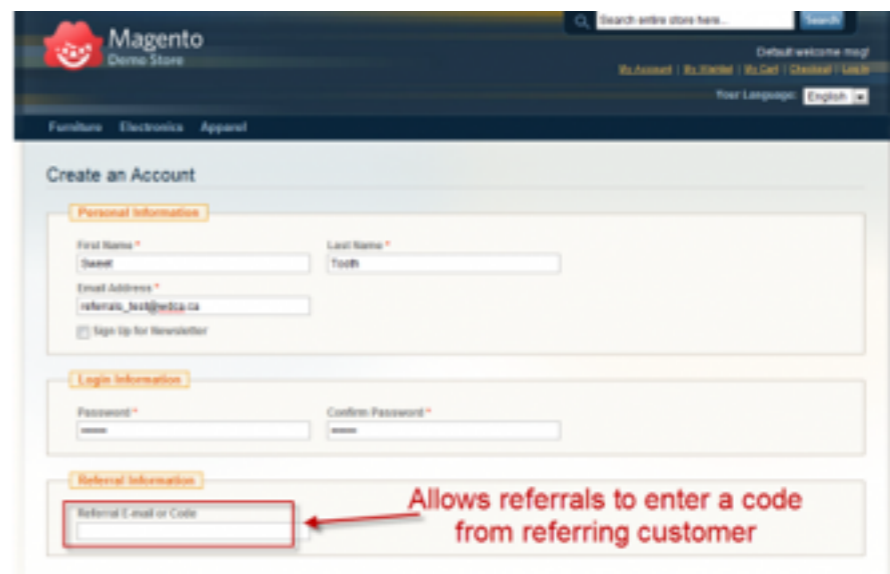
GET 30 STARS TO GO GOLD

EARN 30 MORE STARS ANYTIME IN YOUR FIRST YEAR AS A GOLD-LEVEL MEMBER

TA-DA! YOU ARE NOW GOLD FOR ANOTHER YEAR! EASY.



Podemos ayudar con...



Podemos ayudar con...

Y por supuesto, resulta imprescindible...

Podemos ayudar con...



Muchas gracias



José Carlos Cortizo
josecarlos.cortizo@brainsins.com
Twitter: @brainsins_es / @josek_net