

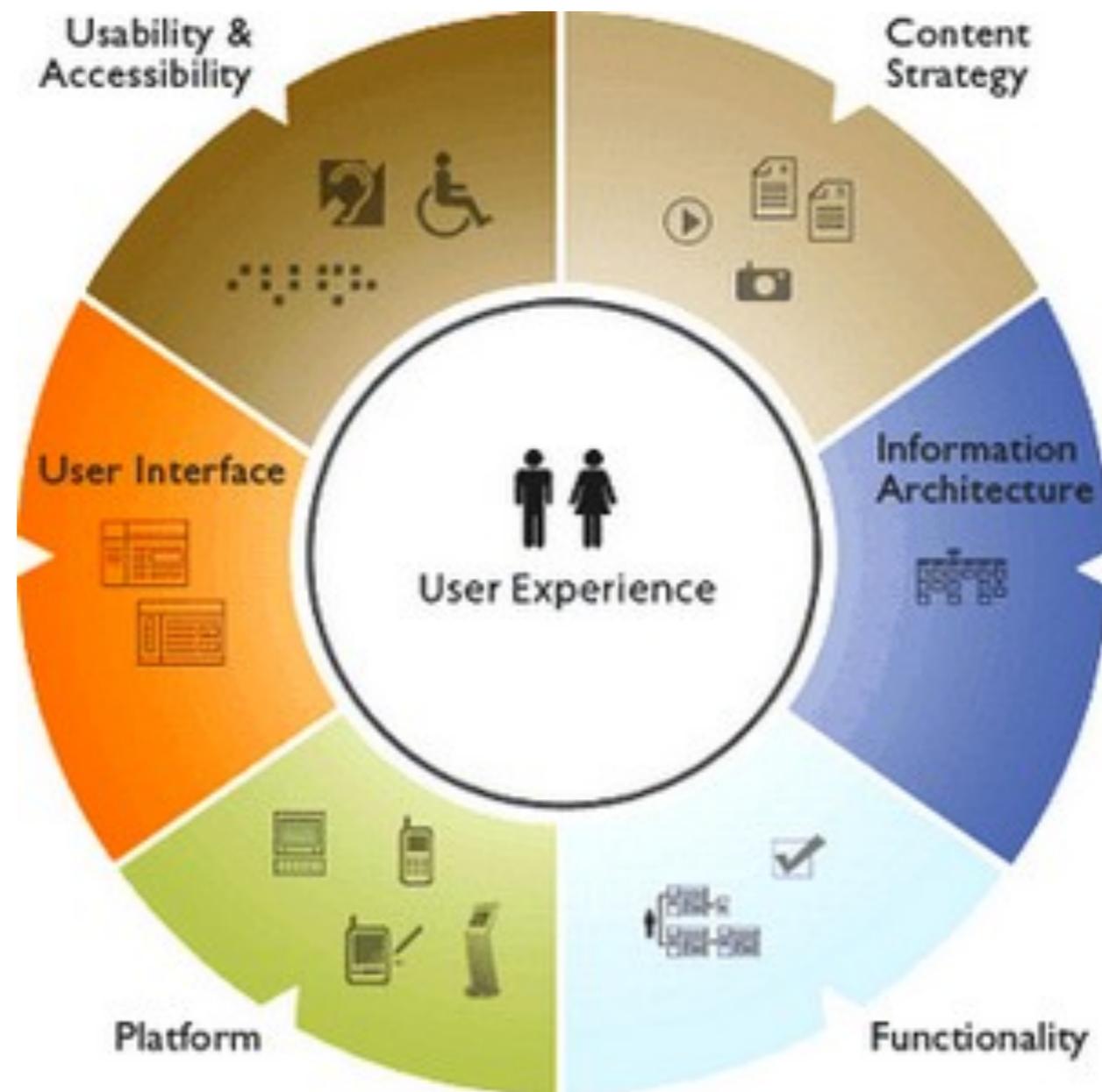
# Experiencia de Usuario en eCommerce

## 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

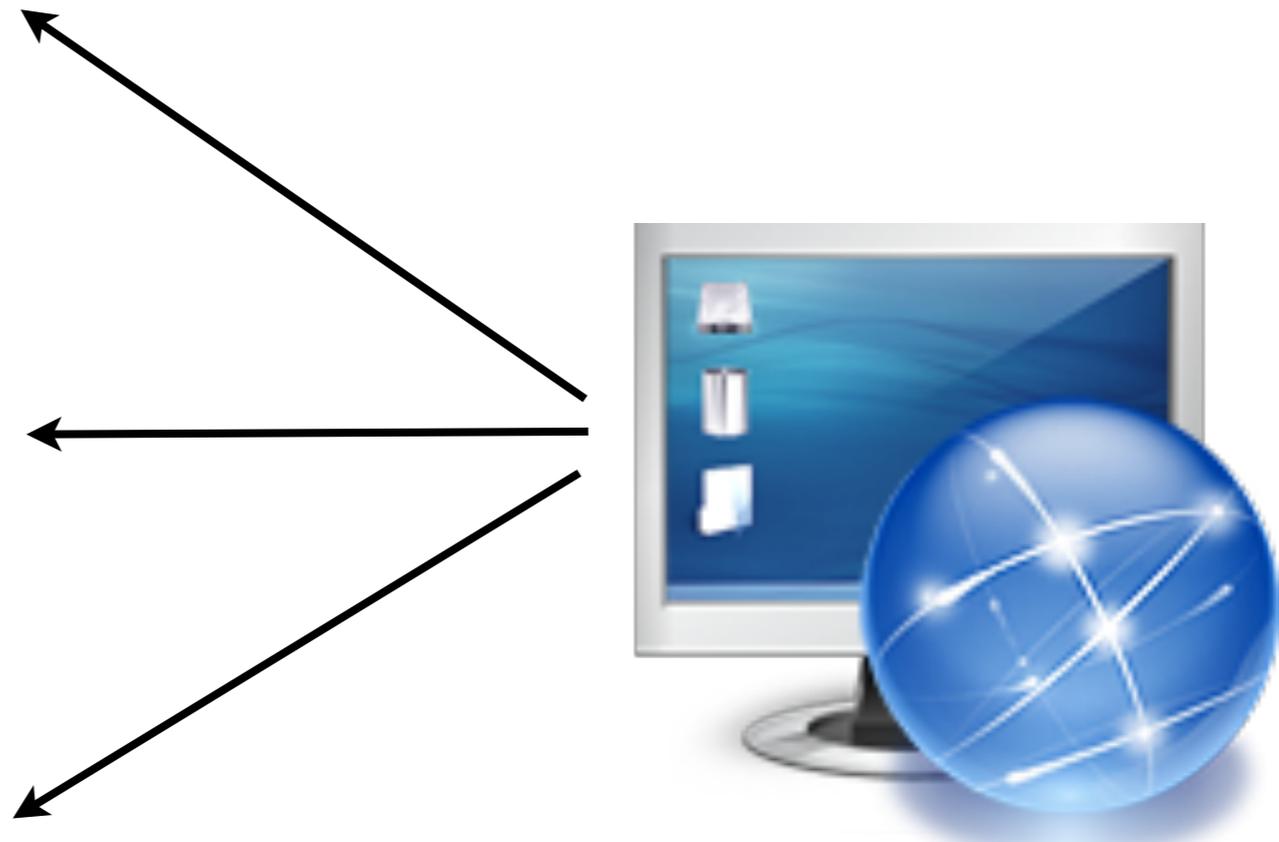


# De hecho nuestras preocupaciones principales son las mismas

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...



Navigation bar with brand logos: **dive INN**, **swim INN**, **trekk INN**, **snow INN**, **bike INN**, **smash INN**, **wave INN** (NEW), **motard INN** (NEW).  
20.571 productos 286.007 clientes

Idioma: ESPAÑOL  
Enviar a:

Seguimiento del pedido | Devolución | Ayuda | Contacto

**trekk INN** Tienda de montaña

Garantizamos **EL MEJOR PRECIO ONLINE**  
Grandes marcas a **precios increíbles**

100% garantía **DE DEVOLUCIÓN Y CAMBIOS**  
Compra con total **confianza**

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 | Search Search entire store here... GO

### Living Room

4 Item(s) | Show 9 per page | View as: Grid List | Sort By Position

| Ottoman   | Chair   | Couch   | Magento Red Furniture Set                                   |
|---|---|---|---|
|   |   |   |   |
| ★★★★★ 2 Review(s)<br><b>\$299.99</b>                        | <b>\$129.99</b>   | <b>\$599.99</b>   | Starting at: <b>\$129.99</b>                                |
| <b>ADD TO CART</b><br>○ Add to Wishlist<br>○ Add to Compare | <b>ADD TO CART</b><br>○ Add to Wishlist<br>○ Add to Compare | <b>ADD TO CART</b><br>○ Add to Wishlist<br>○ Add to Compare | <b>ADD TO CART</b><br>○ Add to Wishlist<br>○ 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**

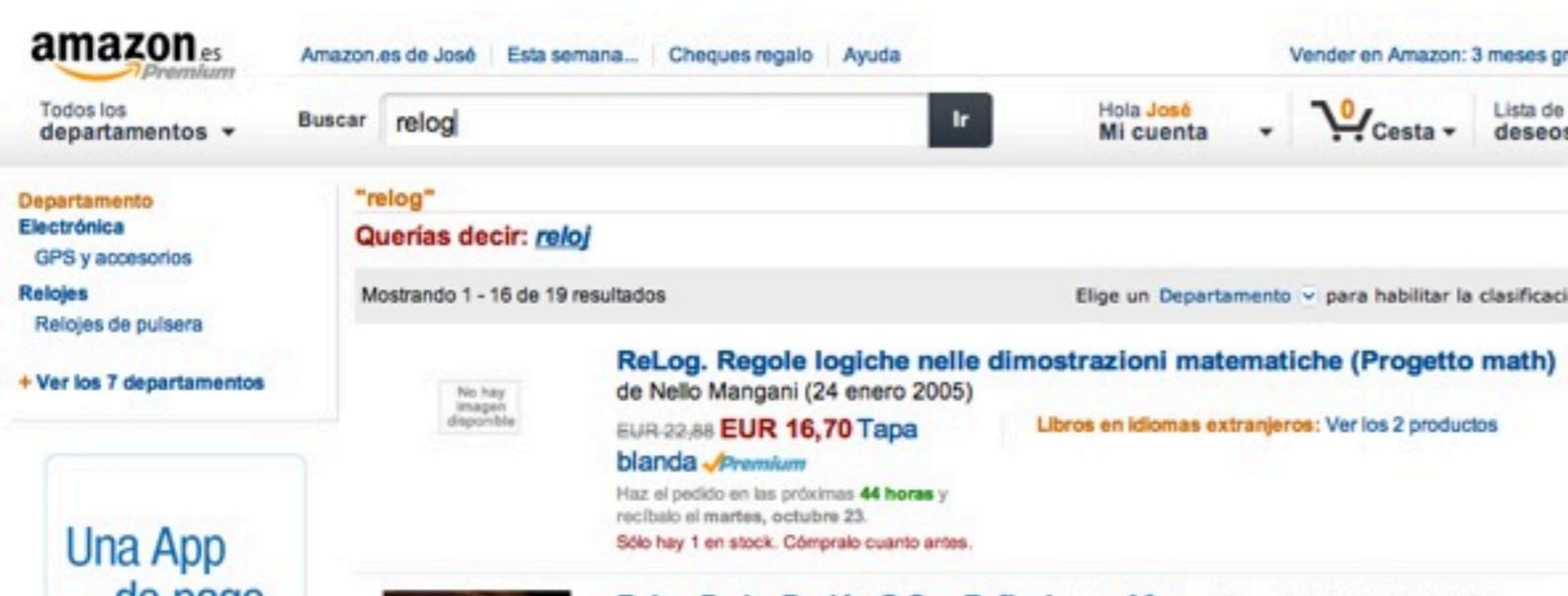
**CASIO F-91W-1XY - Reloj de caballero de cuarzo, correa de resina color negro (con alarma, cronómetro, luz) de Casio**  
 EUR 7,78 **★★★★★** (26)  
 Haz el pedido en las próximas **45 horas** y recíballo el martes, octubre 23.  
 Más opciones de compra  
 EUR 6,99 nuevo (13 ofertas)  
 Relojes: Ver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

**DeTomaso SL1624C-BK - Reloj de caballero de cuarzo, correa de piel negra (con cronómetro) de DeTomaso**  
 EUR 55,56 **★★★★★** (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 **★★★★★** (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



# Podemos ayudar con...

zacatrus!   Tu cesta (0)

INICIO JUEGOS DE MESA NIÑOS PUZZLES POKER LEGO BLOG



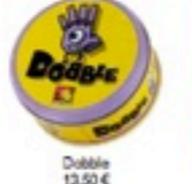
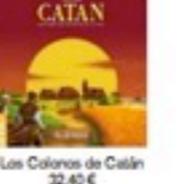
Selecciones

Juegos más vendidos

|  |  |  |   |
|--|--|--|---|
| <br>Jungle Speed<br>17,95 € | <br>Dobble<br>13,50 € | <br>Los Colonos de Catan<br>32,40 € | <br>Saboteur<br>10,95 € |
|--|--|--|---|

[ver todos](#)

Seleccionados para ti

|  |  |
|--|--|
| <br>Dobble<br>13,50 €       | <br>Los Colonos de Catan<br>32,40 € |
| <br>Jungle Speed<br>17,95 € | <br>Dixit<br>25,20 €                |
| <br>Carcassonne<br>18,00 €  | <br>La Teta (Tilly Grab)<br>28,44 € |
|                             |                                     |

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 prominent blue button says 'Haz tu pedido en el 91 829 91 02'. To the right, there is a section for 'La mejor tarifa para ti y para tu móvil' with interactive sliders for monthly spend, call frequency, and internet usage. At the bottom, there are two highlighted boxes: one for 'A otros usuarios también les interesó' showing various accessories like cases, earbuds, and chargers, and another for 'Te pueden interesar' showing Samsung Galaxy S III and Note II phones. A banner at the very bottom offers 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, [Manual de analítica Web](#), a libros similares o bien a manuales en Internet.



# Podemos ayudar con...

En ocasiones se necesita la intervención humana





# 4.- Alto abandono de carrito

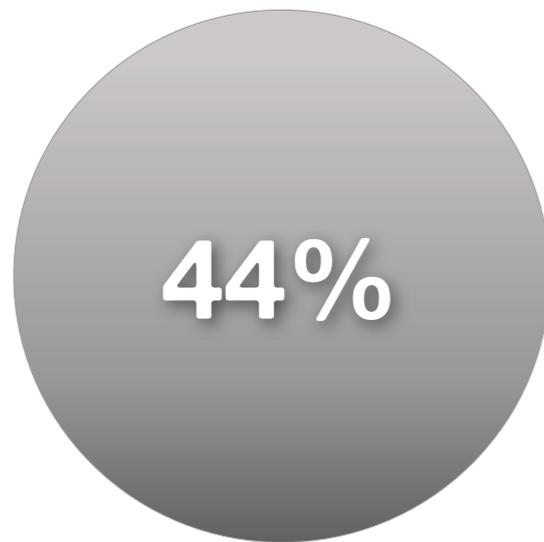
# El problema del abandono de carrito

## Causas principales del abandono de carrito:

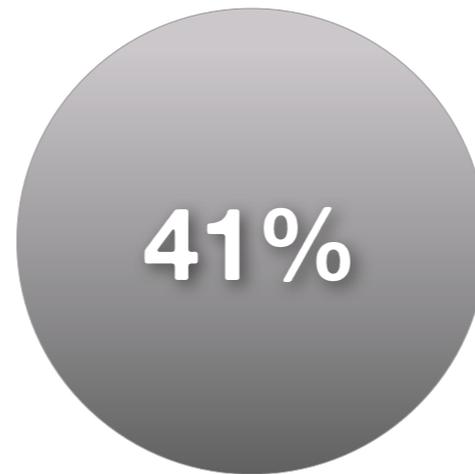
- Fallos en la tienda o proceso de pago
- El cliente tiene que ausentarse o no está listo
- Falta de confianza
- Obligación de registro
- etc.

# El problema del abandono de carrito

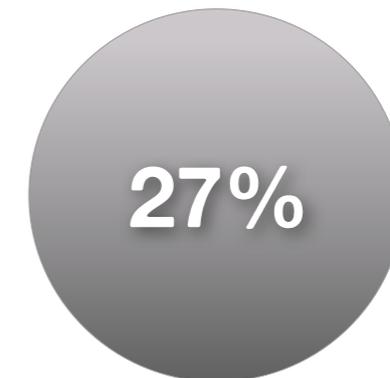
No dar una venta por perdida



**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](http://phonehouse.es) o visítanos en nuestras más de 400 tiendas

**digitalFACTORY**  
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](http://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:     | <b>16.99€</b> |
| Envío Normal: | <b>4.99€</b>  |
| Total:        | <b>21.98€</b> |

**Gastos de envío. Normal, 4,99€**

**Envolver para regalo (+0.50€)**

[← Modificar carrito](#)

[Verificar pedido ▶](#)

Mi cesta | Conectate 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

| 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 €         |
| <b>Subtotal</b>                              |        |          | <b>85,88 €</b> |
| <b>Total sin incluir impuestos</b>           |        |          | <b>76,29 €</b> |
| <b>Impuestos</b>                             |        |          | <b>7,59 €</b>  |
| <b>Total incluyendo impuestos</b>            |        |          | <b>85,88 €</b> |

Acepto los [Términos y Condiciones](#)

# 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

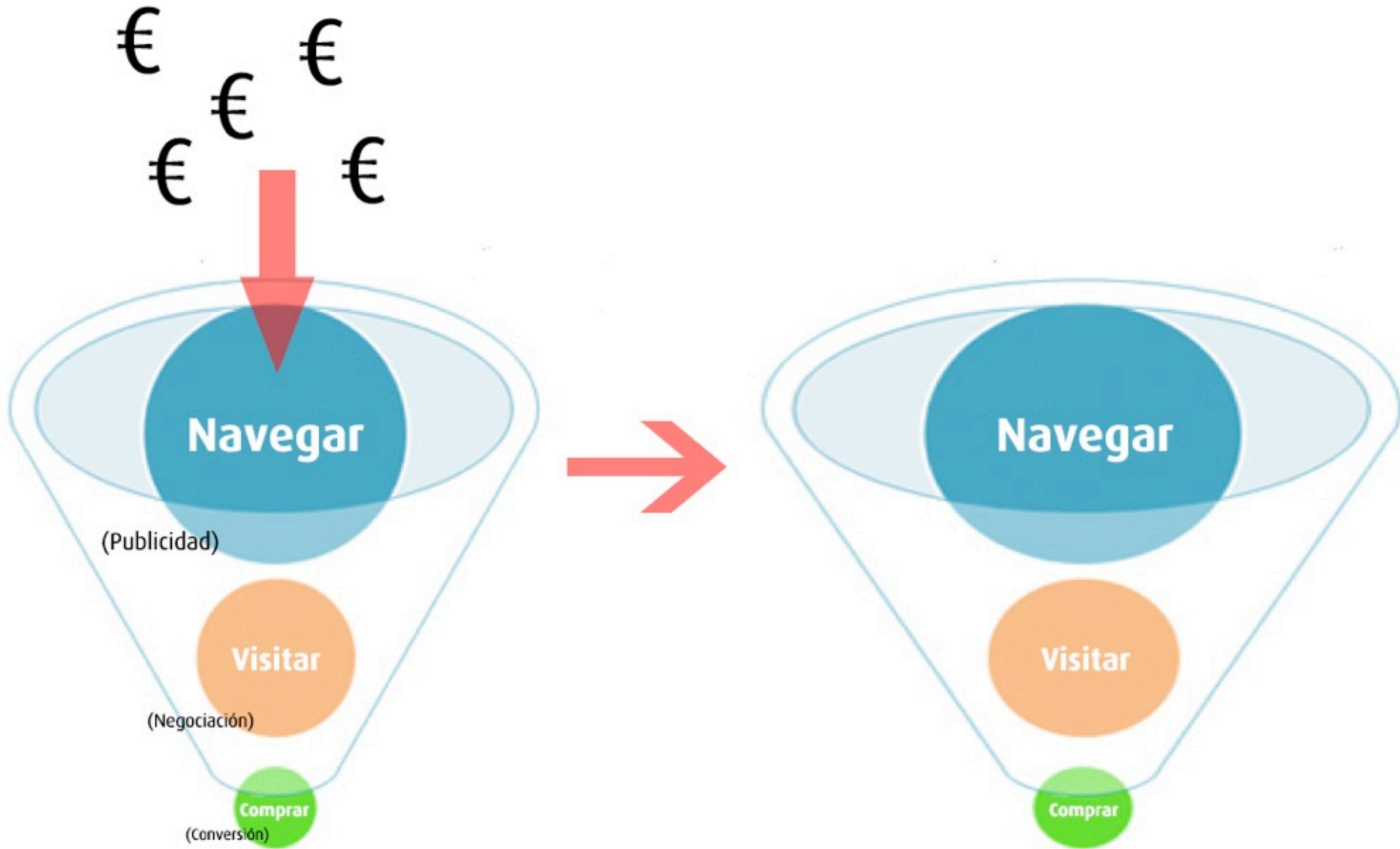


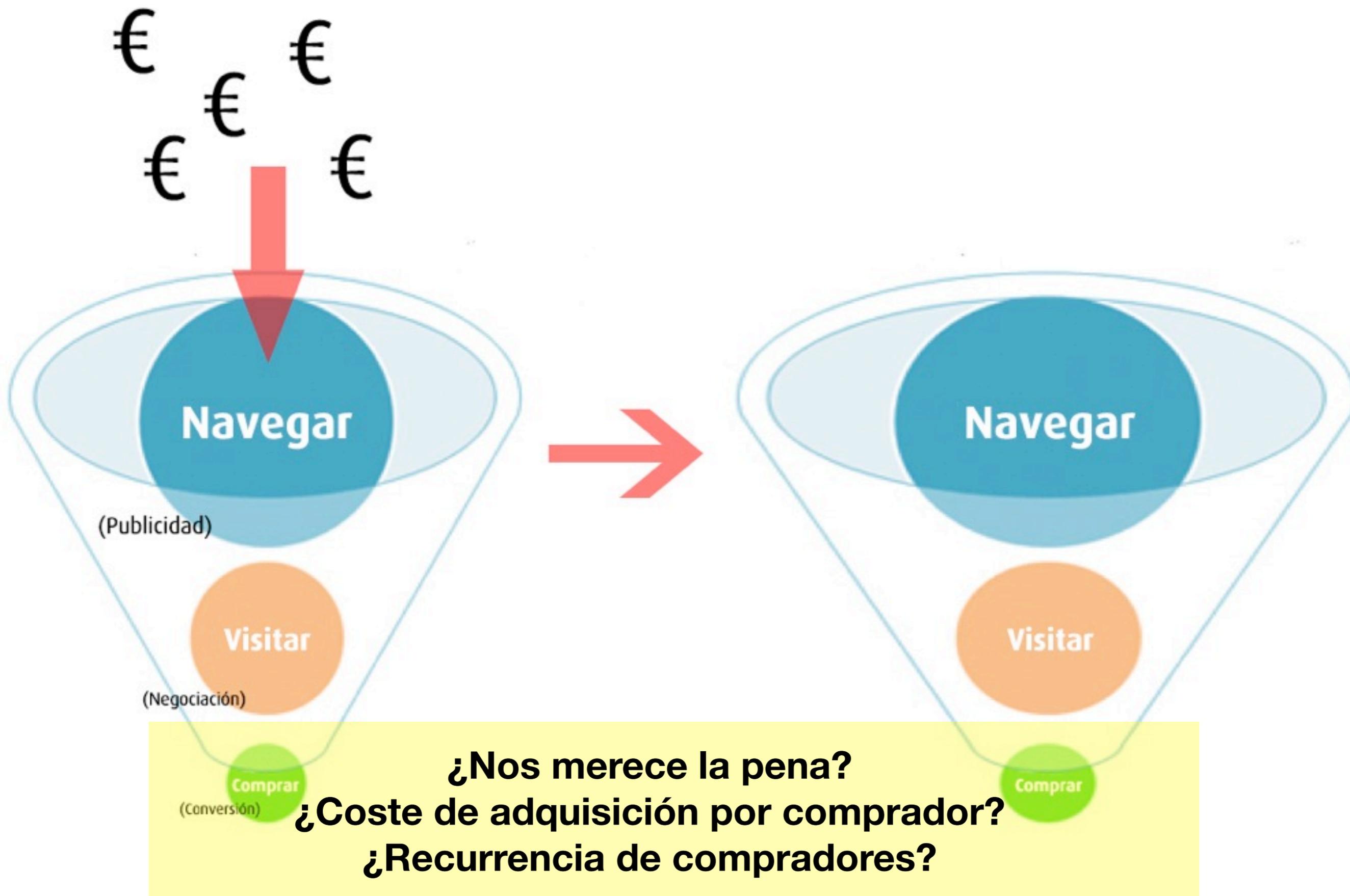
yupick!

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

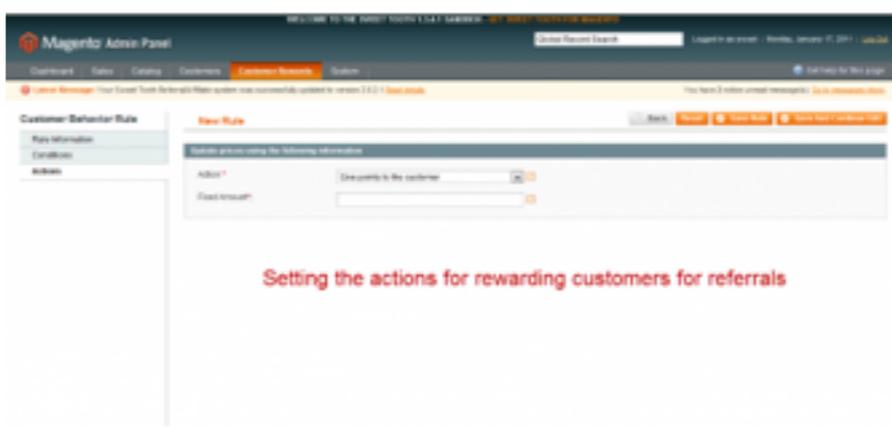
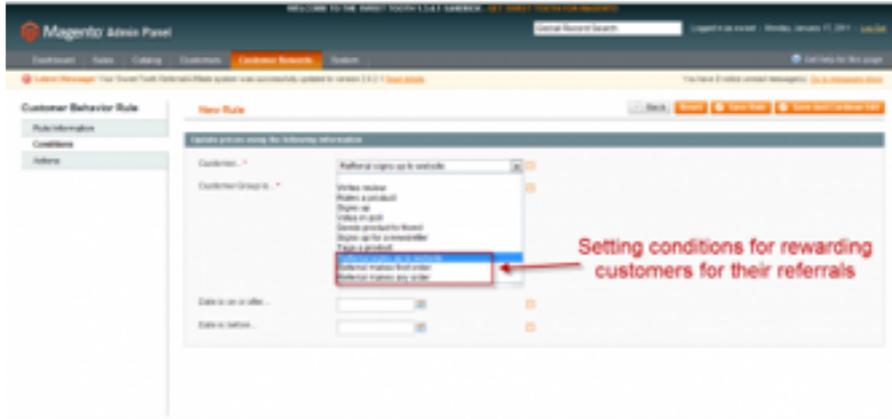
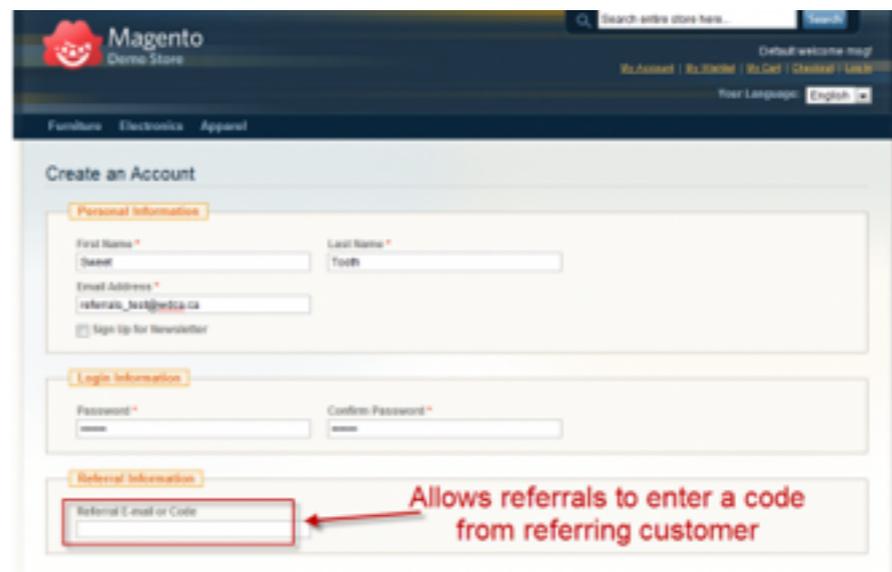
GET 30 STARS TO GO GOLD

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](mailto:josecarlos.cortizo@brainsins.com)  
Twitter: @brainsins\_es / @josek\_net