

IN71K – Auxiliar 2

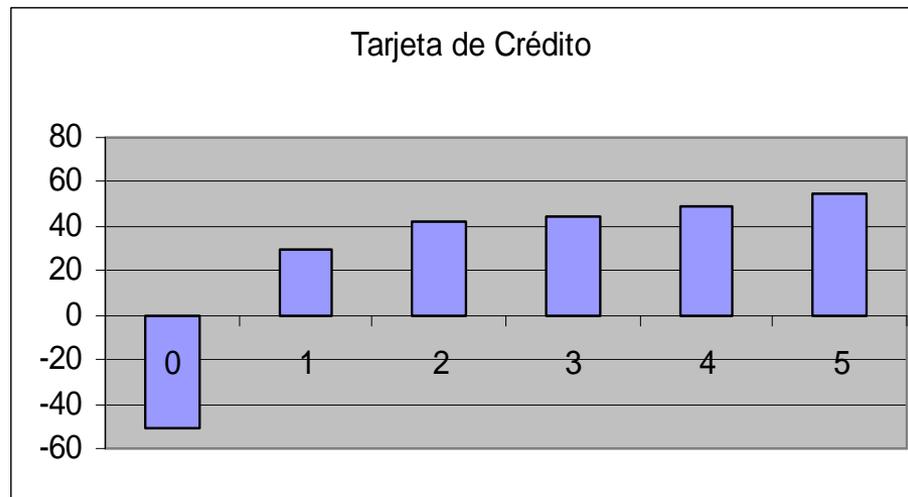
“Lealtad de clientes e E-Commerce”

André Carboni E.

Lealtad

● Lealtad y Rentabilidad:

- “es más económico retener un cliente, que captar uno nuevo”.



Fuente: Reicheld y Sasser, “Zero Defections Come to Quality”, HBR, 1990.

● CRM – Customer Relationship Management

Customer Lifetime Value

- El CLV es el valor presente de los flujos futuros asociados a la relación con el cliente.

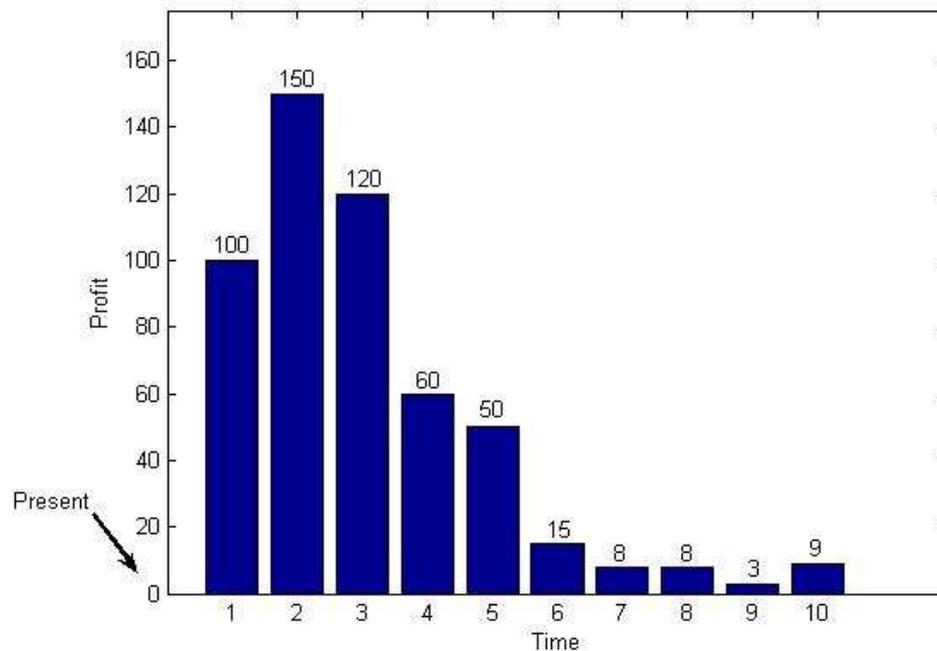
$$CLV_i = \sum_{t=0}^h \frac{CF_{i,t}}{(1+d)^t}$$

- Donde...

- $CF_{i,t}$ = Flujo de caja generado por el cliente i en t
- h = Horizonte de tiempo
- d = Tasa de descuento

Customer Lifetime Value (2)

● Por ejemplo...



La suma de los flujos futuros gracias a este cliente es de 523. Asumiendo una tasa de descuento de 10%, el CLV al año cero es de 398,11

Customer Lifetime Value (3)

- Al conocer el CLV de los clientes, se puede:
 - Enfocar en los grupos de clientes de igual “salud”
 - Evaluar el presupuesto para una campaña de marketing
 - Medir la eficiencia de campañas de marketing pasadas, evaluando el impacto en el CLV que produjo.



¿Cómo mejorar la retención de clientes?

- 5 pasos básicos:
 - Establecer nivel de retención actual
 - Entender cuánto tarda en ser rentable un cliente
 - Establecer una tasa de retención meta
 - **Definir estrategia para mejorar retención**
 - Medir los resultados



Programas de lealtad

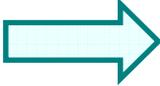
- ¿Son una buena opción?
 - Caso LAN v/s Pan Am
- ¿Son necesarios para el éxito de una marca?
 - Caso Falabella v/s Motorola
- Dependen mucho de la psicología:
 - Premios hedonistas v/s utilitaristas
 - Ajuste idiosincrático
 - Premios congruentes con el esfuerzo
- ¿Conclusiones?

E-Commerce

E-Commerce

- Consiste principalmente en la distribución, compra, venta, marketing y suministro de información complementaria para productos o servicios a través de redes informáticas como Internet

Operadores que participan

- B2B  Empresa a Empresa
 - Codelco/LAN
 - Guante/Distribuidoras

- B2C  Empresa a Consumidor
 - Compras en Falabella mediante pag web
 - Dell

Operadores que participan (2)

- ¿C2C?



Calidad de la interacción

- Tipo I: Catalogo
 - Básica
 - Descarga de información
 - Muestra de productos/servicios

Calidad de la interacción (2)

Contacto - Mapa del sitio - Lenguaje - español / inglés



Home

Quienes Somos

Negocios

Proveedores

Inversionistas

A colaborar con las futuras generaciones...Se aprende

Responsabilidad Social

- Fundación CMPC
- Plan de Buena Vecindad
- Parque Jorge Alessandri
- Papelnet



Medio Ambiente



Reporte de Desarrollo Sostenible



Noticias



CMPC lanzará Reporte de Desarrollo Sostenible 2007 en su Parque Educativo Jorge Alessandri.

Publicaciones



Efectos IFRS

Revista Mi Papel



Revista Mi Papel, publicación interna de CMPC.

Calidad de la interacción (3)

Todajuegos.cl
 Contáctanos - Quienes Somos
 Avenida Vitacura 6798 Local G7, Vitacura
 Santiago, Chile Tel.2192397 Fax 3719900

Twitter
 Síguenos en Twitter

Nintendo Wii Playstation 3 Xbox 360 Nintendo DS PC PSP Gamecube Playstation 2

<p>Disponible</p>  <p>THE BEATLES ROCKBAND \$ 39.900</p>	<p>Disponible</p>  <p>NEED FOR SPEED SHIFT \$ 39.900</p>	<p>Disponible</p>  <p>MARVEL ULTIMATE ALLIANCE 2 \$ 39.900</p>	<p>Disponible</p>  <p>DIRT 2 \$ 39.900</p>		
<p>Disponible Martes 22 de Septiembre</p> <p>HALO 3 ODST</p> <p>Regalo Exclusivo Play and Charge Original</p>   <p>\$39.900</p>					
<p>Disponible</p>  <p>FALLOUT 3 Euro \$ 39.900</p>	<p>Disponible</p>  <p>KILLZONE 2 Euro \$ 32.900</p>	<p>Disponible</p>  <p>MOTORSTORM 2 Euro \$ 32.900</p>	<p>Disponible</p>  <p>F1 Championship Euro \$ 39.900</p>	<p>Disponible</p>  <p>RESISTANCE 2 Euro \$ 32.900</p>	<p>Disponible</p>  <p>RATCHET CLANK Euro \$ 19.900</p>

Calidad de la interacción (4)

- Tipo II: Venta
 - Intermedia
 - Permite interacción
 - Complementación con medios no digitales

Calidad de la interacción (5)

The screenshot shows the Falabella.com website interface. At the top, there is a navigation bar with the Falabella logo and 'Falabella.com CHILE'. To the right, there are links for 'Falabella TV', 'Viajes', 'CMR', 'Novios', and a country selector set to Chile. Below this, there are links for 'Servicio al Cliente', 'Tiendas', 'Registro', 'Mi Cuenta', and 'Carro de Compras'. A horizontal menu lists various product categories: 'Electrohogar', 'Computación', 'Decohogar', 'Dormitorio', 'Muebles', 'Deporte', 'Mundo Infantil', 'Belleza', and 'Regalos'. A search bar is present with the text 'Buscar por palabra o código de producto'. Below the search bar, there are icons for '24 Hrs Entrega en 24 hrs', '100% Seguro', and 'Venta Telefónica 600 390 6500'. A black banner reads 'La mayor variedad de productos y los mejores precios están en Falabella.com'. The main content area features a large advertisement for 'Especial Colchones' with a 'HASTA 55% DCTO. Box Spring' offer. The ad includes an image of a white mattress on a bed, a list of brands (FORSUM, CIC, FLEX, TEMPUR, Serta), and a promotion for a 'Set Valory' (Iron, Kettle, Sandwich Maker) for \$4,990. On the left side of the ad, there is a sidebar with promotional text: 'Destacamos esta semana', 'Falabella en Casa Especial Septiembre', 'Oportunidad Única CMR Aprovecha estas ofertas!', 'Primavera con Gama Especial cuidado personal', and 'Hoy en Tiendas Revisar catálogos online'.

Falabella.com CHILE

Falabella TV Viajes CMR Novios Selecciona país

Servicio al Cliente Tiendas Registro Mi Cuenta Carro de Compras

Electrohogar Computación Decohogar Dormitorio Muebles Deporte Mundo Infantil Belleza Regalos

Buscar por palabra o código de producto

24 Hrs Entrega en 24 hrs 100% Seguro Venta Telefónica 600 390 6500

La mayor variedad de productos y los mejores precios están en Falabella.com

Destacamos esta semana

Falabella en Casa Especial Septiembre

Oportunidad Única CMR Aprovecha estas ofertas!

Primavera con Gama Especial cuidado personal

Hoy en Tiendas Revisar catálogos online

Especial Colchones >Ver todos los productos

HASTA 55% DCTO. Box Spring

Rosen Box Spring Uno.1 2 Plazas Textil \$199.990 Normal \$431.900

Box Spring sobre 2pl. con tu CMR +\$4.990 Llévate un Set Valory Plancha + Hervidor + Sandwichera

FORSUM CIC FLEX TEMPUR Serta

Calidad de la interacción (6)

Buy Online or Call 1-877-886-3355

Products Services Support Purchase Help Learn Best of Web My Account

Keyword Search

Laptops & Mini Desktops Printers & Ink Electronics & Software HDTVs Dell Chat Dell Outlet Dell Financing Gift Cards En Español

Dell recommends Windows Vista® Home Premium. SHARI

You are here: USA > Home & Home Office > Laptops

Laptop / Notebook Computers

Endorsed by Geniuses Worldwide Find out Why

Looking for a Lighter Laptop? Laptops Starting at \$619! Shop Now

BIG SAVINGS ON PREMIUM LAPTOPS
Premium materials, performance, and support - select XPS laptops now up to **\$607** off instantly.
Offer ends 10/9 @ 6 AM CT. FIND YOURS

Sort by: Price Screen Size

Inspiron Mini 9 Starting at \$349	Inspiron 15 Starting at \$499	Inspiron 14 Starting at \$599	Inspiron 13 Starting at \$599	Studio 15 Starting at \$649	Studio 17 Starting at \$749	XPS M1330 Starting at \$899
---	---	---	---	---------------------------------------	---------------------------------------	---------------------------------------

MORE MUSIC. MORE MOVIES. MORE SAVINGS.

SELECT 15" LAPTOPS STARTING AT **\$519**. OR AS LOW AS **\$16/MONTH***.

Narrow Your Laptop Selection

- Product Category
 - XPS
 - Inspiron
 - Studio Laptop
- Optical Drive
 - CD-RW / DVD-ROM
 - CD/DVD+RW
- Laptop Screen Size
 - 8.9"

Calidad de la interacción (7)

- Tipo III: Virtual
 - Avanzado
 - Reemplazo total
 - Diversos medios de interacción

Calidad de la interacción (8)

The screenshot shows the Amazon.com homepage with several key elements:

- Header:** Amazon.com logo, navigation links (Your Amazon.com, Today's Deals, Gifts & Wish Lists, Gift Cards), and account links (Your Account, Help).
- Search Bar:** Search Amazon.com with a GO button and a shopping cart icon.
- Left Navigation:** A vertical menu with categories like Books, Movies, Music & Games, Digital Downloads, Computers & Office, Electronics, Home & Garden, Grocery, Health & Beauty, Toys, Kids & Baby, Apparel, Shoes & Jewelry, Sports & Outdoors, and Tools, Auto & Industrial.
- Main Promotional Banners:**
 - Don't Run Out Save \$15:** Promoting Laffy Taffy, Sweet Tarts, Twizzlers, and more. Includes a spider icon and a 'Shop now at Amazon.com' link.
 - Amazon Daily BLOG:** 12 posts since yesterday. A featured post titled 'Bring the Beach Inside with Moon Sand' includes an image of a bucket and text: 'Squish it. Shape it. Mold it. For a limited time, get a 7-1/2-pound bucket of Moon Sand for only \$19.99. It's fun that will never dry up.' A link to 'See more Moon Sand products' is provided.
- Advertisement Section:** Titled 'Shop Our Lowest-Price Pearl Basic Jewelry', it features three items with discount tags:
 - 14k Gold Freshwater Cultured Pearl Bracelet:** 40% off.
 - 14k Gold Freshwater Cultured Pearl Necklace:** 41% off.
 - 14k Gold Freshwater Cultured Pearl Stud Earrings:** 43% off.
 A link to 'Shop more low-price' is at the bottom.
- Check This Out:** A sidebar section with three items:
 - Selling on Amazon:** List items for free and sell to millions.
 - TV Series:** TV Series Stores DVDs and more from your favorite show.
 - Emerging Technologies:** Products changing.
- Advertisement:** A large advertisement for the 'mino' flip phone, featuring the text 'introducing mino now playing:you™' and images of the phone in its closed and open states.

Ventajas del E-commerce

- Mayor accesibilidad
- Fácil comparacion
- Rapidez en consultas
- Fácil seguimiento
- Mejor Gestión:
 - Transparencia
 - Todo es visible
 - Disponibilidad



Ventajas del E-commerce (2)

ticketmaster
CHILE

12 DE OCTUBRE 18 HRS.
Emir Kusturica & The No Smoking Orchestra

INICIO MAPA DE ASIENTOS RECINTOS PUNTOS DE VENTA AYUDA LINKS TM EN EL MUNDO

CATEGORIAS

- ▶ Conciertos
- ▶ Deportes
- ▶ Teatro
- ▶ Culturales
- ▶ Familiares
- ▶ Especiales

DESTACAMOS

THE POLICE
LIVE IN CONCERT

05 DICIEMBRE 2007 21:00 HRS
ESTADIO NACIONAL

Consulta estado de Compra

Productores

FITO PAEZ
+ FIESTA 80'S
JUEVES 23 DE OCTUBRE
TEATRO CAUPOLICAN
21:00 HORAS

RECOMENDAMOS ...	
EVENTOS	CATEGORIAS
Comedia al Cubo	Teatro
E-Ej?rcito	Teatro
El Gato Bakano	Teatro
El Malefico y a la vez genial Dr. F	Teatro
Y qui?n no sabe o?mo es un drag?n	Teatro

7-8 de Noviembre
Estadio Nacional

Ventajas del E-commerce (3)

- Para la empresa, ahorros en:
 - Papel
 - Espacio (instalaciones, almacenamiento, etc.)
 - Logística (cadena de distribución más corta)
 - Tiempo
- Además, ¡se acumula información!
 - Comportamiento de compra
 - Estadísticas

Trade-Off: Ahorros v/s seguridad

● Seguridad determinada por 4 principios:

- Principio de Autenticidad
- Principio de Integridad
- Principio de Intimidad
- Principio de no rechazo

● Barreras

- Confianza
- Miedo al fraude



Expectativas del cliente online

- Se demanda **calidad** en Servicio al Cliente
 1. Facilidad para encontrar lo que se esta buscando
 2. Facilidad de uso, velocidad en las paginas y no errores
 3. Los precios , características de los productos deben estar disponibles y ser competitivos
 4. Tener disponible información sobre los plazos, fechas, formas de distribución

Expectativas del cliente online (2)

Banco en Línea

Ingreso Clientes

RUT:

Clave:

¿PROBLEMAS CON SU CLAVE?
SOLICITE SU CLAVE AQUÍ

BANCA TELEFÓNICA 600 390 6200

HAZTE CLIENTE

Abre Una Cuenta

Simula Tu Crédito

SERVICIOS

Banca Telefónica

Cajeros Automáticos

Red De Oficinas

Emergencias

Empresas

CREDITOS PERSONALES

Resultados de la Búsqueda de imágenes de Google de <http://www.seprin.net/portal/no...>

Crédito Imbatible

Crédito en Cuotas Consolidación Microempresa Convenio Empresa Universitario Servicios

ENAMORATE DE TODO LO QUE QUIERAS
CON TU CREDITO IMBATIBLE.



CREDITO
IMBATIBLE

0,99%

ANUAL

CREDITO DE CONSUMO
ENAMORATE DE TODO LO QUE QUIERAS CON
TU CREDITO IMBATIBLE.

Tasa Desde 0,99% mensual
Más Fácil y Rápido

Pide tu Crédito Imbatible en las mejores condiciones*.

- Paga la primera cuota hasta en 90 días.
- Elige hasta 2 meses de no pago al año. (1)
- Hasta 72 meses plazo.

Ven te esperamos en horario de tienda, los siete días de la semana.

*Tasa anual de 11,88% para créditos desde \$6.000.000 a \$10.000.000 líquidos, hasta 24 meses plazo y que contraten FullPack cargando la cuota del crédito a PAC. Tasa vigente hasta el 17/11/2008. Consulta por la tasa para otros montos y plazos. Otorgamiento sujeto a políticas crediticias de Banco Falabella. (1) Meses no consecutivos después del pago de la primera cuota.

IN71K - Gestión de operaciones en la industria de servicios

Expectativas del cliente online (3)

● Ejemplo facilidad de uso

1 simular 2 solicitar

Sin compromiso, simule las condiciones de su crédito.

Ingrese los siguientes datos para consultar el monto aproximado de las cuotas de su MultiCrédito:

rut (ej. 8537231-9)

monto del crédito \$ (ej. \$ 6000000)

número de cuotas cuotas

fecha pago primera cuota

(6 meses de gracia hasta el 07/04/2009)

¿desea elegir meses de no pago? SI NO

cargar cuotas a la tarjeta de crédito SI NO

¿tiene un e-cupón? SI NO

valores aproximados y aplican sólo para Internet, tasa no válida en sucursales.

Expectativas del cliente online (4)

5. Los clientes deben ser informados de todo lo relacionado con el producto/servicio, a través de E-mail
6. Garantía de privacidad de datos personales y seguridad en las transacciones
7. La entrega de productos/servicio debe de realizarse en los plazos fijados

Expectativas del cliente online (5)

Google AdSense: información de pago actualizada Inbox | X

★ adsense-noreply-es@google.com to bcc: me

Hola,

Le enviamos este mensaje para informarle de que el 2 de abril de 2009, [Google](#) cambió la forma de pago asociada a su cuenta de [AdSense](#). Si tiene algún comentario sobre esta modificación, póngase directamente en contacto con [Google](#).

Para revisar su forma de pago, siga estos pasos:

- Acceda a su cuenta de [AdSense](#) en <http://www.google.com/adsense>
- Vaya a la pestaña "Mi cuenta"
- compruebe la sección de información sobre pagos para determinar su tipo de pago

Para revisar o actualizar su lista de usuarios con acceso, visite la página de acceso de su cuenta en la pestaña "Mi cuenta". Tenga en cuenta que [Google AdSense](#) no puede interceder en disputas de acceso entre usuarios.

Atentamente,

El equipo de [Google AdSense](#)

¡Suerte!