



CÁMARA
COLOMBIANA DE
COMERCIO
ELECTRÓNICO
www.ccce.org.co

©CCCE 2022

Reservados todos los derechos, Ninguna parte de esta publicación puede ser reproducida o utilizada en cualquier forma o por cualquier medio, electrónico

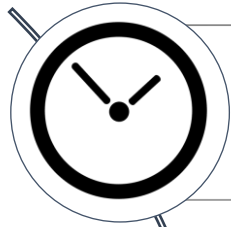
o mecánico incluyendo fotocopiado o microfilmación, sin permiso por escrito del editor.

COMISIÓN LOGÍSTICA

MARZO 2022

1

Logística eCommerce



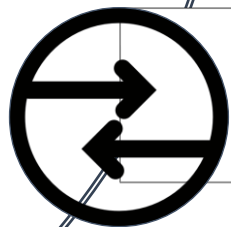
La decisión de recompra se ve altamente influenciada por la satisfacción en los tiempos de entrega.



Brinda alternativas para conectar con mercados externos.



Es un factor diferenciador cuando se compite con productos similares o con el comercio Retail tradicional.



Opciones de interoperabilidad con eCommerce que proporciona una mejor experiencia de usuario (velocidad, entrega flexible, pagos y devoluciones).

Participación de la logística en la cadena del eCommerce



Factores que determinan la escogencia de un servicio de logística por un eCommerce

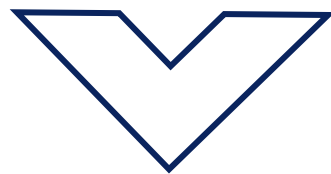
- 1 Tiempos de entrega
- 2 Opciones de entrega
- 3 Interoperabilidad con el eCommerce, con agentes aduaneros, con el consumidor final y con agentes internacionales
- 4 Opciones para recibir pago contra entrega
- 5 Manejo de devoluciones



Avances Sello de Confianza

Sello de Confianza por eslabón

Cadena de Valor del Comercio Electrónico



Fase #2

Protección al consumidor /
Habeas data



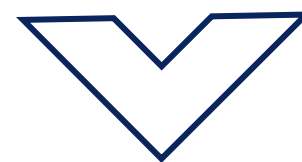
Fase #1

Pasarelas de Pago



Fase #2

Protección al consumidor /
Habeas data



Fase #3

Logística

Matriz inicial de logística eCommerce

	Tiempos de entrega	Estacionalidad	calidad de servicio	automatización de los procesos	Infraestructura
Consumidor	Entrega el mismo día Entrega siguiente día Maximo 3 días Tiempos para la devolución y cambio	Cumplimiento Buenas prácticas de servicio al cliente Opciones de entrega	Empaque manipulación Devolución Cambios Forma de pago Buenas prácticas de bioseguridad Seguridad con servicios tercerizados (extender el cumplimiento de buenas prácticas a subcontratistas)	seguimiento al pedido selección de tiempo de entrega Opciones de entrega Automatización de proceso de logística inversa	Alcance regional
Gobierno	30 días (Ley 1480 2011) Indicadores CRC	2 semanas (día sin IVA - Ley 2155) Reglamentación de los días sin IVA (fechas)	Cumplimiento Calidad Política de devoluciones	Automatización de procesos en logística (PL 019 2021 Modernización del sector postal)	Restricciones a la movilidad (por parte de la autoridad local) Plan de acción de gobierno nacional para mejorar corredores viales
Comercio	Cumplimiento a la promesa de valor (reputación)	Flexibilizar los tiempos de entrega día sin IVA Incremento de la flota	Paquetería de grandes dimensiones en buen estado Buenas prácticas de empaque y manipulación	Integración tecnológica Compensación de carga Centralización de información de actores logísticos en áreas de contar con una proyección de la operación	Restricciones a la movilidad (por parte de la autoridad local) Plan de contingencia en fuerza mayor
Courrier	Cumplimiento a la promesa de valor (en términos pactados con el comercio)	Interoperabilidad estacional entre OL y de carga Incremento de la flota	Indicaciones del comercio al OL para el manejo de la mercancía	Automatización del proceso Integración del proceso Estandarización de guías de transporte entre OL y comercios Compensación de carga Centralización de información de actores logísticos en áreas de contar con una proyección de la operación	Mejorar la infraestructura vial del país Seguridad Orden público Vías cerradas Plan de contingencia en fuerza mayor



Negocio



Sello de confianza



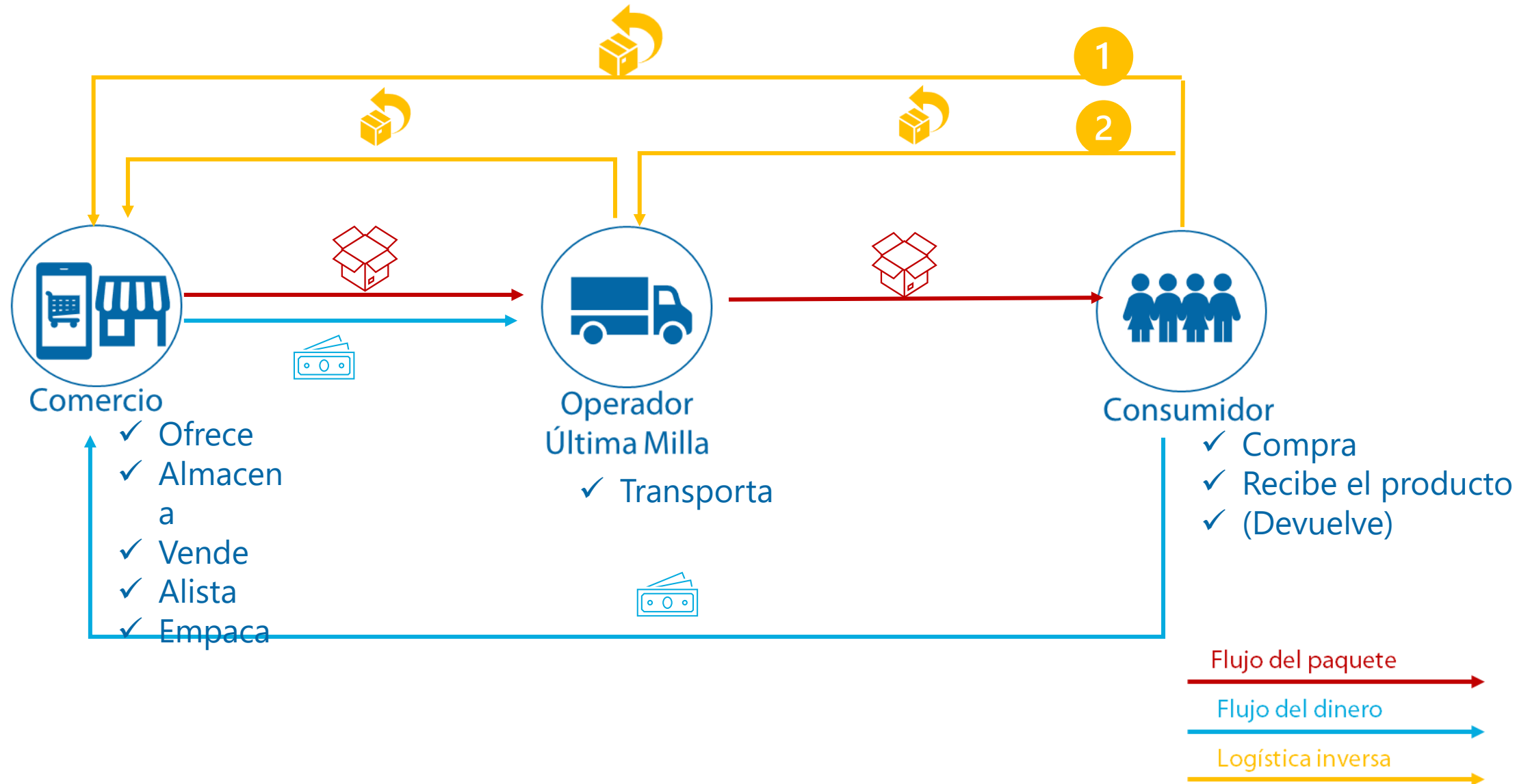
Políticas públicas

- 1 Reuniones con diferentes afiliados para la identificación de brechas y buenas prácticas que potencialicen la logística para comercio electrónico
- 2 Desarrollo de reuniones con el experto en sellos de confianza, con el objetivo de discutir los pasos a seguir en el desarrollo del sello en el eslabón logística
- 3 Redacción de insumos para el análisis del sector logístico en Colombia y buenas prácticas para la logística de comercio electrónico

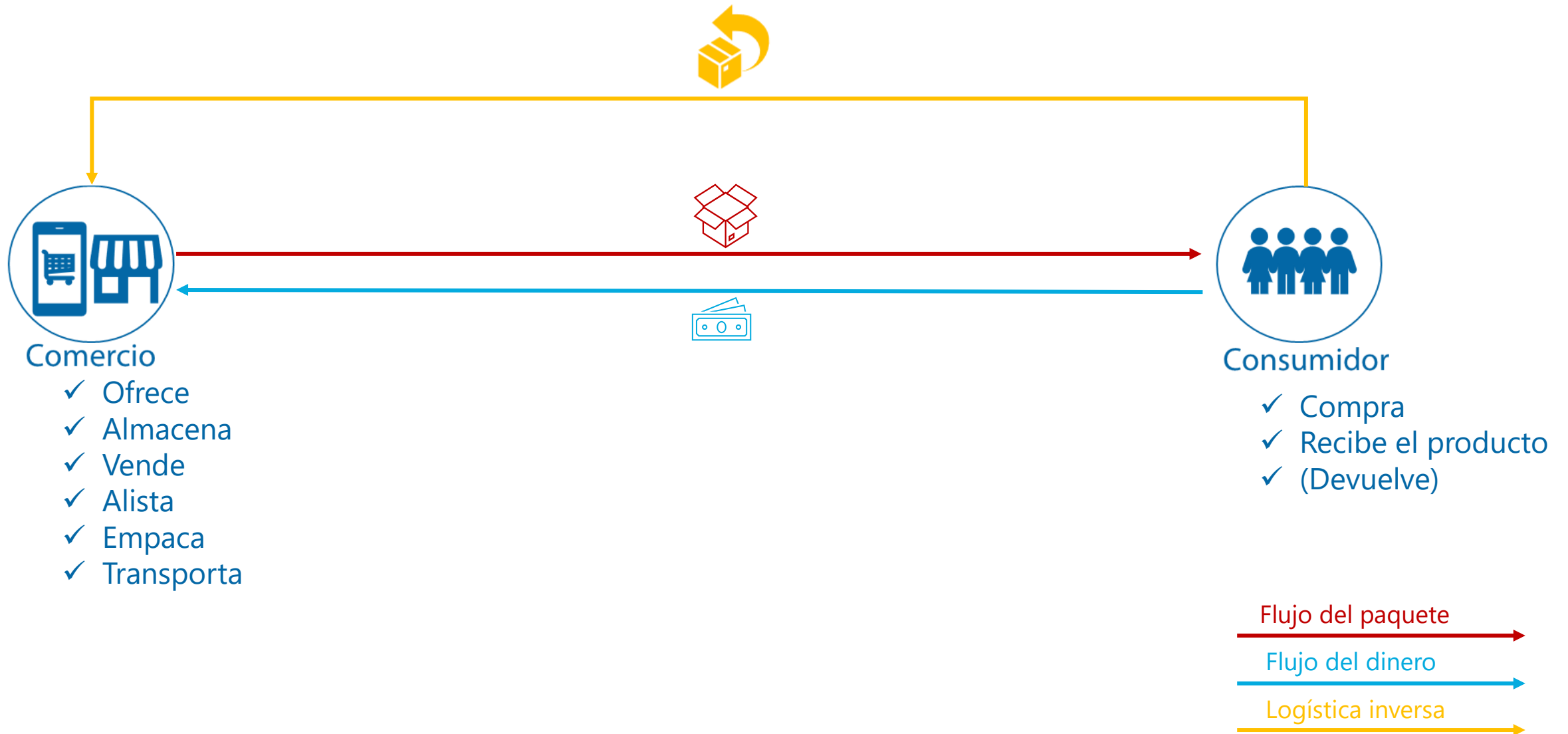
2.1

Modelos de Logística

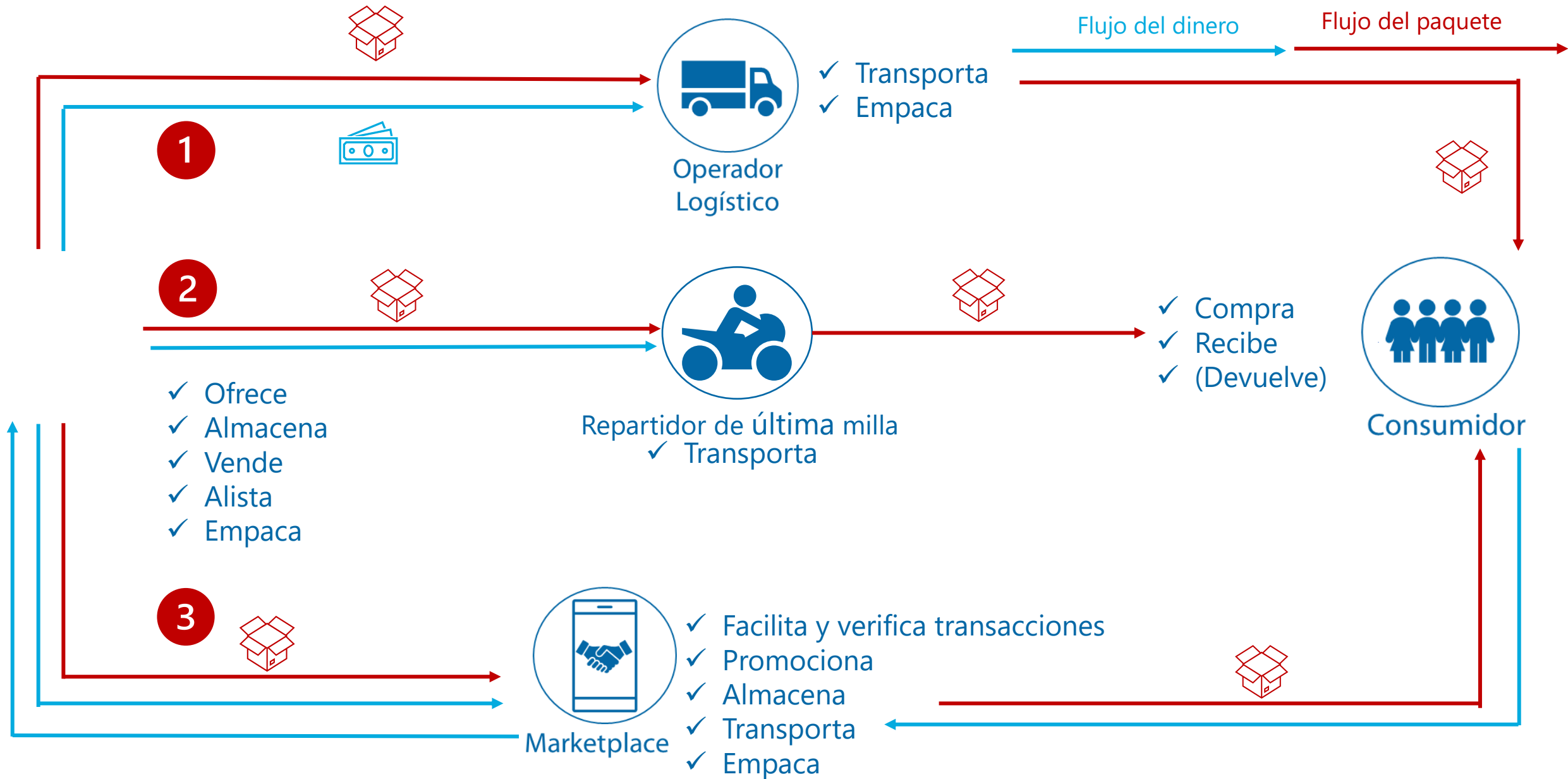
Modelo tradicional



Modelo logística propia



Modelo Marketplace - Envíos



Modelo Marketplace – Logística Inversa



Modelo Drop-shipping



2.2

Buenas prácticas

Buenas prácticas identificadas

- 1 Envíos de productos al almacén
- 2 Gestión de la disponibilidad
- 3 Gestión Picos y Estacionalidad
- 4 Servicios Especiales



**CÁMARA
COLOMBIANA DE
COMERCIO
ELECTRÓNICO**
www.ccce.org.co

Comercio electrónico y el sector postal

IV Congreso Internacional
“El usuario de las comunicaciones en la economía digital”