

thetailers.com

TENDENCIAS ECOMMERCE

2024

Created by

 **The
etailers**

C/Calàbria 169, 6-1
Barcelona, 08015



El equipo de **The Etailers**

2023 ha sido un año de grandes cambios en el sector digital. La evolución de la Inteligencia Artificial (IA) hacia la generación de contenidos y la aparición de herramientas para poder utilizar las capacidades que nos brinda dicha tecnología, ha sido, sin duda, la gran noticia del año. 2023 se recordará por ser el año en que empezamos a familiarizarnos con términos como IA generativa y *marcas* como ChatGPT, Mindshare, DALL.E2, Bard, Meta AI, LLaMA o, más recientemente, Gemini. Pero 2023 ya es historia y hemos de empezar a pensar en lo que está por venir.

2024, se prevé que sea un año de grandes cambios. La Inteligencia Artificial seguirá avanzando en proporcionar soluciones innovadoras y eficientes en una gran variedad de campos, desde la medicina hasta la industria y el ecommerce, mejorando la toma de decisiones y optimizando procesos. Además, su papel en la automatización y la mejora continua de las tareas cotidianas impulsará la eficacia y la productividad. Pero, en el sector del comercio electrónico hay muchos otros aspectos que también tendrán incidencia en las empresas que entre sus canales de comercialización han incluido el online ya sea B2B o B2C.

En The Etailers, como empresa de Servicios Ecommerce 360 (end-to-end), analizamos periódicamente la evolución del sector y el impacto de las diferentes tecnologías para ver cómo nos pueden servir para ayudar a nuestros clientes a conseguir sus objetivos de negocio en el ámbito digital. Por eso, en esta ocasión tan marcada en el calendario, hemos pedido a nuestro equipo directivo que compartan con nosotros, y con todas aquellas personas interesadas en el apasionante mundo del comercio electrónico, las que desde su perspectiva (Ecommerce, Marketing & Data y Tecnología) van a ser las principales **Tendencias en Ecommerce para 2024.**

Tendencias en eCommerce



Disponer de una estrategia de ventas online que incluya la presencia en marketplaces, es una opción cada vez más valorada por algunas marcas





Santiago Sánchez

CEO The Etailers

- ✓ **Fidelización y crecimiento** de compradores online
España y Europa son ya mercados muy maduros, llevarán al ecommerce a un crecimiento cada vez más basado en la frecuencia y gasto promedio de la compra, que no en el número de compradores, por lo que trabajar la fidelización y la recurrencia serán cada vez más importantes.
- ✓ **Internacionalización y apertura** de mercados
Desde The Etailers estamos ayudando a muchas marcas a abrir en multitud de mercados, con la logística integrada en sus distribuidores cuando es necesario, y gestionando todo el cross-border gracias a que podemos actuar como Merchant of Record en toda Europa, UK, Suiza y otros países. Para los fabricantes es clave ayudar a vender online a sus distribuidores, y liderar la venta online de su marca en todos los mercados de una forma coherente y no delegada mercado a mercado.
- ✓ **Full commerce**
Consiste en delegar e integrar la totalidad de los servicios de una tienda en un partner (administración de catálogos, campañas, marketing digital, atención al cliente, cobro y facturación, logística, etc.), permitiendo a la marca o a cualquier negocio focalizarse en la estrategia e ir apoyada por un experto en ecommerce como The Etailers. Son ya muchas las marcas que nos confían su lanzamiento y expansión internacional.
- ✓ **Mobile-first**
Desde hace años que el uso y tráfico móvil es masivo en el ecommerce, pero todavía quedan muchos proyectos de comercio electrónico que no facilitan la compra desde dispositivos móviles. Lo que hasta hace poco era una opción de valor añadido para el usuario, es hoy en día un requisito fundamental para captar y retener clientes en el entorno online. Las empresas que todavía no han abordado el cambio de sus tiendas online hacia los entornos móviles, tienen la urgente necesidad de transformarse o morir.



Santiago Sánchez

CEO The Etailers



Atención al cliente

Tanto para pre-venta, venta como post-venta, las herramientas de IA facilitarán la interacción de una forma más natural con nuestros clientes, solventando dudas, tramitando los pedidos o dando respuesta y ayuda a incidencias posteriores a la venta, e incluso actuando como motor de soporte a los agentes del área de atención al cliente.



Crecimiento del B2B

Los fabricantes, al igual que los distribuidores van a digitalizar y transformar su forma de vender y dar servicios a sus clientes, a través de plataformas B2B (y en muchos casos aprovechando a abrir B2C también). En este punto es donde Adobe Commerce (antes Magento), se posiciona como la solución líder, pues tiene funcionalidades avanzadas de B2B y sobre la misma plataforma puede permitir tener B2C y otros portales para comerciales, empleados, clientes VIP, etc.



Mercado de segunda mano y reacondicionados

Se trata de un mercado de creciente interés impulsado por la conciencia ambiental y también por la situación económica. Marcas como Zara ya han anunciado su lanzamiento.



Auge de los Marketplaces

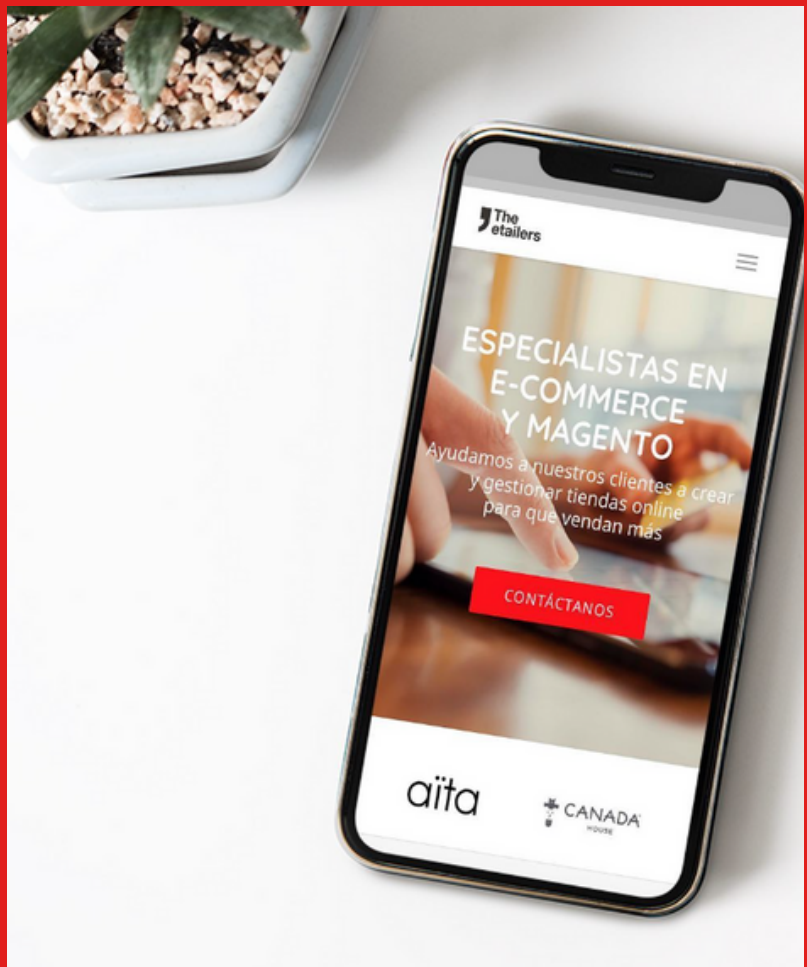
Disponer de una estrategia de ventas online que incluya la presencia en marketplaces, es una opción cada vez más valorada por algunas marcas. Habrá que estar atentos a cómo evolucionan las nuevas plataformas transversales que han irrumpido en el mercado en 2023, como es el caso de Miravia. Pero también será importante ver la apuesta de los grandes distribuidores multimarca que combinan presencia física con actividad online por un modelo propio de Marketplace verticales, a través de las cuales marcas más pequeñas pueden comercializar sus productos online



Tendencias en Marketing & Data



La inteligencia artificial cambiará la forma de buscar, ahora más orientada a keywords, para pasar a una búsqueda más natural, que permitirá buscar por texto y cada vez más por voz





Kim Ruiz

Director Servicios Negocio Digital

✔ **Personalización del ecommerce**

En 2024 seremos testigos de la evolución de las actuales tiendas online estáticas, es decir con los mismos contenidos para todos los usuarios, a tiendas online dinámicas en las que el contenido de la plataforma será diferente para cada usuario. Dicho contenido web se generará de forma automática mediante herramientas de IA que, en base al comportamiento del usuario cuando visita y/o cuando de compra, seleccionarán de forma personalizada los productos o servicios más adecuados para cada uno de los usuarios. Además de la selección de productos y servicios, las herramientas de IA también se encargarán de generar los contenidos textuales y/o visuales de las páginas de categorías, de las fichas de producto o del blog y en general, de cualquier aspecto de la web que que garantice una experiencia única y personal para cada usuario.

✔ **SEO, SEM y Publicidad digital**

La inteligencia artificial cambiará la forma de buscar, ahora más orientada a keywords, para pasar a una búsqueda más natural, que permitirá buscar por texto y cada vez más por voz (ecommerce conversacional). Esta nueva manera de buscar junto con las capacidades de generación de textos e imágenes de las herramientas de IA generativa, nos ayudarán en la creación de los títulos, metas, etc., no solo para posicionarnos mejor en los buscadores, sino también en las nuevas búsquedas que se van a hacer cada vez más a través de las propias herramientas de IA como ChatGPT, herramientas que también nos van a ayudar a obtener los textos e imágenes para obtener el mejor rendimiento en nuestras campañas de publicidad en medios digitales.



Kim Ruiz

Director Servicios Negocio Digital

✓ **Data Driven Decision Companies**

A finales de 2024 habrá dos tipos de empresas: las que tomarán decisiones basadas en datos y las que dejarán de ser competitivas. La mayoría de las grandes consultoras de negocio han elaborado artículos e informes sobre los beneficios que obtienen las empresas que disponen de metodologías y herramientas que les ayudan a tomar decisiones basadas en datos (Data Driven Decision Companies). Estas herramientas, no solo nos tienen que dar información sobre lo que ha pasado, sino que tienen que ser capaces de predecir lo que puede pasar, en base a combinar la información que proviene de las diferentes fuentes de datos (ERP, CRM, Web, Ecommerce, Email Marketing Google Ads, Meta Ads, Google Analytics, etc) de la propia empresa. En The Etailers estamos trabajando en la evolución de nuestra herramienta de Cuadros de Mando (EcommGuard) para dotarla de capacidades de análisis predictivo que ayude a nuestros clientes a tomar las decisiones que van a tener un mayor impacto positivo en la evolución de sus negocios digitales.

✓ **Vídeo & Live Shopping Social Media**

El vídeo ha sido el protagonista principal de este año, y lo seguirá siendo en 2024. Saber adaptarnos a estos nuevos formatos será la clave del éxito en la estrategia de Social Media. Por ejemplo, aplicando estrategias de Live Shopping y compras en vivo. Hasta el momento, son muchas las empresas B2C que lo han llevado a cabo, pero cada vez más está creciendo en B2B y lo veremos mucho este año.

✓ **Content creators > Influence marketing**

La naturalidad se ha convertido en la cualidad indispensable para el éxito en redes sociales. Por ello, la audiencia cada vez más prioriza el contenido real y de calidad en creadores de contenido de nicho. Este año diremos adiós al postureo y hola a lo real, natural y auténtico.



Tendencias en Tecnología



La creciente demanda de talento tecnológico: refleja la necesidad imperante de profesionales capacitados en campos como la programación, la inteligencia artificial, la ciberseguridad y la gestión de datos.





María Pilar Alzuet

Directora Tecnología

- ✔ **La Ciberseguridad**

Se erige como un pilar fundamental en un mundo digital interconectado. Con el aumento exponencial de amenazas cibernéticas, la aplicación de la Inteligencia Artificial en la seguridad informática se torna un imprescindible en el futuro más cercano. Combinada con la capacidad de la Inteligencia Artificial (IA) para analizar patrones y detectar anomalías en tiempo real, podrá proporcionar una defensa proactiva contra ataques, salvaguardando la integridad de datos y sistemas críticos.
 - ✔ **El Almacenamiento en la nube**

Seguirá evolucionando el año que viene como una solución clave para el manejo eficiente y seguro de grandes volúmenes de datos. La flexibilidad, escalabilidad y accesibilidad que ofrece el almacenamiento en la nube optimiza la gestión de la información, facilitando la colaboración y la disponibilidad instantánea de datos en cualquier lugar y momento.
 - ✔ **La creciente demanda de talento tecnológico**

Refleja la necesidad imperante de profesionales capacitados en campos como la programación, la inteligencia artificial, la ciberseguridad y la gestión de datos. En ese sentido 2024 no será una excepción, y deberá poner el foco en la importancia de la formación continua y el desarrollo de habilidades especializadas para satisfacer las exigencias de un entorno laboral cada vez más tecnológico y dinámico.
 - ✔ **La sinergia entre Tecnología y sostenibilidad**

Se consolidará en 2024 como un imperativo para abordar los desafíos ambientales. La aplicación de la tecnología, especialmente la Inteligencia Artificial, permitirá desarrollar soluciones innovadoras que contribuyan a la gestión eficiente de recursos, la reducción de la huella ambiental y la transición hacia modelos sostenibles. La tecnología se convierte así en una herramienta crucial para construir un futuro más ecológico y responsable.
-

The etailers

 www.theetailers.com

 934 45 05 16

 info@theetailers.com

 Calàbria 169, 6-1 Barcelona