INDUSTRIA

Terpel denunció a página web que usaba su marca



La República

Desde hace varios días viene circulando a través de redes sociales un vínculo a una página web ficticia en la que se ofrecen tres meses de combustible gratis para las personas que ingresen sus datos personales. *Terpel*, empresa liderada por **Sylvia Escobar**, advirtió que esa oferta es un fraude y que hacen un uso indebido de su marca. La compañía ya formuló las denuncias respectivas ante las autoridades. (JGB)

INDUSTRIA

Surtigas presentó su informe de gestión 2019



Surtigas

Surtigas presentó su rendición de cuentas de 2019, en el que destacó la conexión del usuario número 800.000, la suscripción de los primeros contratos de suministro de energía fotovoltaica, la colocación de un monto superior a $132.000 millones en financiación no bancaria y el aumento de la utilidad neta en 34%. **Santiago Mejía**, gerente de la empresa, indicó que realizaron 33.066 nuevas instalaciones. (JGB)

COMERCIO

Amor Perfecto ofrece clases de barismo



Amor Perfecto

Amor Perfecto ofrece clases de barismo de manera virtual para que los clientes puedan aprender a tomar un buen café durante la cuarentena. "Queremos enseñarles a los colombianos a hacer café como verdaderos expertos. Por una compra mínima que haga el cliente, recibirá el café en su casa y tendrá una clase virtual con siete expertos baristas, durante 20 minutos", dijo **Luis Fernando Veléz**, fundador de la empresa. (JGB)

"La transformación digital debe estar enfocada en los clientes"

TECNOLOGÍA. EL COMERCIO ELECTRÓNICO VIENE EN AUMENTO PORQUE HA SIDO LA VÍA DE ESCAPE DE LA MAYORÍA DE LAS EMPRESAS QUE NO HAN PODIDO OPERAR FÍSICAMENTE POR LA PANDEMIA DEL COVID

BOGOTÁ

El foco de la transformación digital deben ser los clientes. Así lo aseguró **Mauricio Giraldo**, Solutions Consultant Director Latam de *Genesys*, en el Foro *LR* 'E-Commerce la reinvención de los negocios' realizado ayer. Es por eso que según lo explicó el vocero, en el negocio de los callcenter, hoy denominado contact center, y en el que esta empresa tiene más de 11 años de experiencia, uno de los conceptos que hoy en día deben manejar las empresas es la multi-canalidad: contactar al cliente a través de diversos canales.

"El problema es que muchas empresas están abriendo muchos canales, pero estos terminan estando completamente desconectados y sin contexto", indicó **Giraldo**, quien precisó que así sea hablando con un bot o con un operario en un chat, los canales con las empresas deben estar conectados, para así entregarle una atención óptima al cliente.

Agregó que el desarrollo de la experiencia del cliente es lo más importante y la tecnología debe empezar a convertirse en un impulsador y no solo en un "habilitador". "La tecnología por sí sola no incrementa la satisfacción del cliente (...) Hay que meterse en los zapatos del cliente, para sentir la comodidad o sentir el dolor de la experiencia", explicó.

Sobre el comercio digital, **Giraldo** señaló que con clientes cada vez más exigentes y prolíferos en internet, la atención y el contacto con ellos debe ser de mayor calidad.

"Si yo como empresa tengo compromisos o valores de marca, la realidad es que aún en el comercio electrónico estos valores se deben garantizar. Por ejemplo, en *Genesys* nuestro foco es facilitar la experiencia, y un 'sí es posible' entre empresas y clientes. Ya son 11.000 clientes en todos los países quienes confían en nuestras soluciones", indicó.

Por último, el Solutions Consultant Director para Latinoamérica pidió a las empresas tener mayor claridad con las experiencias de los clientes, pues "estas no se olvidan".

SALOMÓN ASMAR SOTO
sasmar@larepublica.com.co

Escanee para ver el foro completo sobre el e-commerce.

Síganos en:
www.larepublica.co
Para más información acerca de la reactivación económica durante el covid-19.



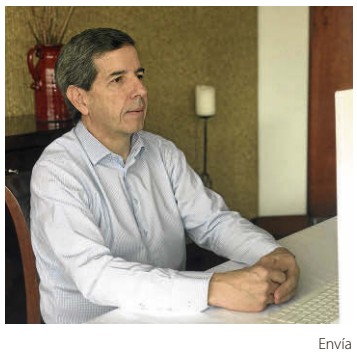
Álvaro Morales
Gerente de análisis económico de la CCCE

"Vemos un buen comportamiento en las personas que hicieron una compra por primera vez en internet, esto da a entender que las empresas aplicarán más e-commerce y seguirá creciendo".



Genesys

Mauricio Giraldo, solutions consultant director Latam de Genesys, durante la transmisión del Foro LR.



Envía

Eduardo Giraldo, gerente general de la empresa Envía.

Mayoría de paquetes oscilan entre 1 y 8 kg

Durante el Foro LR 'E-Commerce, la reinvención de los negocios' el gerente general de *Envía*, **Eduardo Giraldo**, indicó que 95% de las unidades que se mueven por comercio electrónico en Colombia están entre 1 y 8 kilogramos. Destacó que en lo que va de 2020 han movilizado 116.700 toneladas de envíos y que hacen en promedio 120.000 entregas diarias.



Foro de Presidentes

Víctor Hugo Malagón, presidente del Foro de Presidentes.

En Colombia se subestimó lo digital

El presidente del *Foro de Presidentes*, **Víctor Hugo Malagón**, aseguró que antes de la pandemia en Colombia "se había subestimado el poder de la digitalización y la Cuarta Revolución Industrial. Veíamos esa transformación lejana, pero resulta que esa transformación nos llegó cambiando las formas de ver el mundo", agregó.



CCCE

María Fernanda Quiñones, presidenta ejecutiva de la CCCE.

El crecimiento ha vuelto a ser estable

La presidente ejecutiva de la *Cámara Colombiana de Comercio Electrónico*, **María Fernanda Quiñones**, anunció que en 2019 el número de las transacciones digitales en el país creció en 38,9%, cifra que en 2020 tuvo un bajón en las primeras semanas del año. Destacó que la compra online promedio en la primera semana de mayo fue $118.800.