

Garantiza la eficiencia, rentabilidad y seguridad de tu negocio online a través del

# Outsourcing de eCommerce



Descubre cómo  
controlar y evaluar  
a tus partners

Evalúa los riesgos jurídicos, organizativos y tecnológicos  
de la externalización

- Analiza los **aspectos legales** y **técnicos críticos** de la externalización de la **Gestión** de **Plataformas** de **eCommerce**
- Integra con éxito los **procesos/actividades** del proveedor con tu **ERP/CRM**
- Descubre qué requisitos de **rentabilidad/efectividad** deben cumplir tus proveedores para mejorar tus **ratio** de **conversión**

## 3 Experiencias prácticas

Diego Sebastián de Erice  
**Director eCommerce Food  
DIA**

Eduardo Cano  
**Director Digital Marketing,  
eCommerce e Innovación  
PARQUES REUNIDOS**

M<sup>a</sup> Ángeles Muñoz  
**CEO  
LIGHTINGSPAIN**

Con el asesoramiento  
experto de

Manuel Mercader  
**CEO  
CONVERSION**

Ana Marzo  
**Socio Fundador  
EQUIPO MARZO**



## Descubre cómo conseguir que tu partner haga crecer tu negocio de eCommerce

Un mercado cada vez más competitivo, con un cliente cada vez más exigente y una **tecnología** en constante **evolución** son algunos de los desafíos a los que se enfrentan los e-retailers.

¿Cumplen las **funcionalidades** de tu eCommerce con las exigencias de un **cliente** cada vez más sabio?

¿Eres capaz de conseguir que estas funcionalidades tengan la **flexibilidad, escalabilidad y adaptación tecnológicas** que el eCommerce exige?

Conseguir que un eCommerce sea eficaz, usable, rentable y seguro “ayer, hoy y mañana” supone un gran esfuerzo desde el punto de vista **económico y tecnológico**.

Por eso, el Outsourcing parcial o total del eCommerce es una de las opciones más utilizadas por los retailers y es la razón por la que iir España ha creído necesario desarrollar este programa.

Un programa donde los alumnos trabajarán desde la práctica las **5 claves del Outsourcing del eCommerce**

1. Qué es susceptible de ser externalizado
2. Cómo seleccionar a los mejores partners
3. Cómo integrarlos en el negocio
4. Cómo elaborar un marco contractual adecuado para sustentar la relación
5. Cómo establecer indicadores de control y cumplimiento de los proveedores

¡Descubre cómo aplicar estas 5 claves para conseguir que tus partners hagan crecer tu negocio!

## Metodología Didáctica

La asimilación de contenidos se realizará desde la comprensión, análisis y exposición de supuestos prácticos.

Instructores y alumnos tendrán la oportunidad de discutir experiencias y conectarlas con las mejores prácticas propuestas en el programa.

### MEDIA PARTNERS

**ejecutivos.es**  
Instituciones y empresas



**LEFEBVRE**  
EL DERECHO

**PYMES**  
Asociación Española

Todo**FIDELIZACION.com**

# Programa

Madrid  
Lunes, 11 de Julio de 2016

9.45

Recepción de los asistentes

9.55

Apertura de la Jornada

10.00

## Cuáles son las funcionalidades más idóneas de ser externalizadas a la hora de montar un eCommerce de principio a fin

*Desde que un usuario entra en una web, hasta que ya como cliente, recibe su paquete en casa, suceden muchas cosas:*

- ¿Cuáles de esas cosas son susceptibles de externalizar?
- ¿Qué posibilidades existen?
- Criterios para la selección de los proveedores
- Cómo realizar el proceso de integración con los sistemas existentes en la empresa: ERP, facturación
- Cómo realizar la externalización de la gestión de plataformas de eCommerce

- Cómo seleccionar los servicios de externalización en marketing en eCommerce

- Cómo elegir los proveedores en sistemas de operaciones en eCommerce: integración con sistemas de pago y operadores logísticos

Diego Sebastián de Erice

**Director eCommerce Food DIA**

11.30-12.00

Pausa para café

14.30

Almuerzo

16.00

## Qué requisitos de rentabilidad/efectividad deben cumplir los servicios de externalización en la captación y conversión de clientes en el eCommerce

- La realidad del nuevo consumidor de eCommerce
  - Teoría de ZMOT. Nuevos elementos y palancas de captación
- > Herramientas de Marketing Automation e Inbound Marketing
- > Análisis del customer journey en entornos multidispositivos

> Información clave a tener en cuenta para la toma de decisiones

> Analytics y Data. Factor de éxito; Tecnologías, herramientas y aspectos clave a considerar

Manuel Mercader

**CEO  
CONVERSION**

18.00

Fin de la primera Jornada

Madrid  
Martes, 12 de Julio de 2016

9.15

Recepción de los asistentes

9.30

## Selección y control de proveedores de eCommerce: indicadores de control, SLA, externalización de la gestión de plataformas de eCommerce

- Cómo seleccionar los proveedores de eCommerce en función de los modelos de negocio: mecanismos de control de la externalización
- > Indicadores de control

> Calidad de servicio; caída de la plataforma, índice de incidencias técnicas. Negociando el SLA

> Seguimiento del proveedor y del proyecto eCommerce

> Cómo afectan a la imagen corporativa los problemas que puedan encontrar los clientes al acceder a nuestra plataforma de eCommerce

- Cómo elegir la mejor solución y al mejor proveedor en la gestión de plataformas de eCommerce: Magento, Presta Shop, Shopify, WooCommerce

> Plataformas de eCommerce Open Source

- > Pasos a seguir en el desarrollo
- Requisitos
  - Características técnicas. Cómo elegir la mejor solución y al mejor proveedor
  - Seguridad
  - Medios de pago
  - Distribución. Herramientas y soluciones online de distribución y logística
  - Reglas de negocio
  - Abandono de carrito.
- Herramientas y procesos

# El negocio de eCommerce crece sin parar, ¿está tu infraestructura preparada para aprovechar ese potencial?

– CRO. Conversion Rate Optimization y la analítica web.  
Dashboards de eCommerce

Eduardo Cano  
**Director Digital Marketing,  
eCommerce e Innovación**  
**PARQUES REUNIDOS**

**11.00-11.30**  
Pausa para café

**13.00**  
**Cómo utilizar el outsourcing  
para la creación de un eCommerce  
que garantice la consecución  
de la estrategia y objetivos  
planteados de forma rápida  
y segura**

> **La experiencia práctica de FEDAI**

- Cuáles son los criterios a la hora de plantearse la externalización del eCommerce y selección del proveedor
- Cómo diseñar y plantear la idea de eCommerce y trasladar al proveedor los objetivos planteados
- Cómo establecer los plazos de realización del proyecto y control de su cumplimiento
- Cómo garantizar la rentabilidad a la hora de externalizar funciones

del eCommerce: los costes económicos del proyecto

- Cuáles son los aspectos críticos del proyecto en los que el proveedor debe garantizar el éxito del eCommerce: creación de la plataforma, logística, integración con los sistemas de las empresas asociadas

M<sup>a</sup> Ángeles Muñoz  
**Directora  
FEDAI  
CEO  
LIGHTINGSPAIN**

**14.00**  
Almuerzo

**15.30**  
**Fórmulas legales para  
externalizar el eCommerce  
y controlar los procedimientos  
del proveedor**

- Contratos adaptados a los servicios prestados por el proveedor. Tipos y modelos de contratación
- Problemática legal de la prestación de servicios en la nube
- Obligaciones del proveedor y obligaciones del cliente para la buena marcha de los servicios

- Seguimiento del servicio: calidad, niveles, incidencias. Regulación en los contratos de la responsabilidad, garantías y penalizaciones del proveedor
- La relación con los clientes de la plataforma de eCommerce: condiciones, obligaciones y derechos de las partes
- Los términos legales de la plataforma de eCommerce y la fidelización de los clientes: transparencia, claridad, accesibilidad y buenas prácticas

Ana Marzo  
**Socio Fundador  
EQUIPO MARZO**

**17.30**  
Fin de la segunda Jornada

## Objetivos

- > Analizar los criterios de **selección** de los **proveedores de eCommerce** en función de los diferentes modelos de negocio
- > Identificar, prevenir y controlar los **riesgos jurídicos, tecnológicos y de negocio de la externalización del eCommerce**
- > Saber cómo elegir la mejor **solución y proveedor** en la gestión de **Plataformas de eCommerce**
- > Estudiar cuáles son las **fórmulas legales** para externalizar el eCommerce y **controlar** los procedimientos del **proveedor**
- > Entender cómo garantizar la **rentabilidad** en la externalización de la gestión del comercio electrónico
- > Revisar qué **requisitos de rentabilidad/efectividad** deben cumplir los servicios de externalización en la **captación y conversión** de clientes de eCommerce
- > Conocer las claves para integrar las actividades externalizadas con los sistemas de gestión de la compañía (ERPs, CRMs...)

# Consigue un eCommerce eficaz, rentable y seguro “ayer, hoy y mañana”

## Programa especialmente diseñado para:

- > Director de eCommerce
- > Director de Marketing
- > Director de Negocio Digital
- > CIO/CTO
- > Director de Retail
- > Director de Desarrollo de Negocio
- > Director Financiero

## PROVEEDORES DE SERVICIOS DE eCOMMERCE

- > Director General
- > Director Comercial
- > Director Tecnológico
- > Resp. de Proyecto

## Nuestro Equipo Docente

### Diego Sebastián de Erice. **Director eCommerce Food. DIA**

Licenciado en Empresariales por la Universidad Autónoma de Madrid (UAM) y especializado en Marketing, Diego lleva más de 15 años trabajando en el Grupo DIA, donde ha tenido la oportunidad de trabajar en diferentes áreas (Logística, Perecederos, Nuevos Negocios, Franquicias y ahora Digital) así como en varios países como Grecia. Desde principios de 2012, está trabajando en el Equipo Digital, lanzando el eCommerce de DIA.es.

### Manuel Mercader. **CEO. CONVERSION**

Licenciado en Ciencias Económicas y Empresariales por la Universidad Complutense de Madrid. Desde 1997 y durante nueve años trabaja en Microsoft Ibérica como Gestor de Cuentas en el Departamento de Grandes Corporaciones, Director de la División de Negocios Online y Director de Estrategia y Desarrollo de Proyectos Publicitarios. En 2006 funda junto a David Bravo y Luis Vegas, Grupo Ontwice, empresas y proyectos independientes, con presencia internacional y alma digital. Un grupo nacido para apoyar la transformación digital de las empresas y de las personas, poniendo la tecnología y la innovación como eje facilitador. A finales de 2013 el Grupo Ontwice crea Contversion, agencia de resultados.

### Eduardo Cano. **Director Digital Marketing, eCommerce e Innovación. PARQUES REUNIDOS**

Dispone de amplia experiencia en desarrollar y dirigir proyectos de plataformas web y de eCommerce en Open Source en entornos internacionales y de continuo cambio. Actualmente centrado en la Transformación Digital de Parques Reunidos y en Proyectos de Innovación enfocados al cambio de paradigma actual representado por el Mobile Commerce, el Marketing Contextual y el Big Data, así como en las nuevas formas y oportunidades de hacer marketing que traerán tecnologías disruptivas como la Realidad Virtual, la Realidad Aumentada, los Wearables y el IoT.

M<sup>a</sup> Ángeles Muñoz

### **Directora**

### **Federación Española de Asociaciones de Industriales y Exportadores de Aparatos de Iluminación Decorativa - FEDAI**

### **CEO. LIGHTINGSPAIN**

Licenciada en Filología Anglogermánica-Universidad de Valencia. IE Business School –Advanced Management Program (AMP)–. Durante casi 10 años fue Responsable del Departamento de Exportación en MGB Espejos. Y desde 2004 es Directora de FEDAI al frente de la gestión y coordinación de las actividades comerciales e internacionales en mercados exteriores para las empresas españolas del sector iluminación de España. Además, desde Enero de 2015 es CEO en LIGHTINGSPAIN empresa dedicada a la intermediación y representación en la comercialización de productos del sector de la iluminación decorativa y otros productos.

### Ana Marzo. **Socio Fundador. EQUIPO MARZO**

Licenciada en Derecho, especialidad Empresa por la Universidad de Valencia. Colegiada en el Ilustre Colegio de Abogados de Madrid y miembro de la Asociación de Profesionales para la Privacidad (Apep). Abogada de la Asociación de Usuarios SAP ESPAÑA (AUSAPE). Socia Fundadora de Equipo Marzo, despacho jurídico especializado en el marco legal sobre protección de datos, comercio electrónico, administración electrónica entre otras áreas. Más de 25 años de experiencia en estas prácticas. Incluida en la revista americana “ Best Lawyers”, años 2015 y 2016, en las áreas: Propiedad Intelectual, Privacidad y Ley de Protección de Datos.



# Planifique su Agenda

**iiR España**

Know-how. People. Results

## Agenda 2016



Acceda a la agenda más completa de formación para directivos enfocada a todas las áreas de la empresa.

Si no encuentra el curso que necesita, llámenos

[www.iir.es/agenda](http://www.iir.es/agenda)

## Especialmente recomendados para Vd.

- **Planificación de la Demanda y Forecasting en Retail**  
Madrid, 6 de Octubre de 2016
- **Insurance Revolution 2016**  
Madrid, 25 de Octubre de 2016
- **Seguridad Digital en Transacciones eCommerce**  
Madrid, 15 y 16 de Noviembre de 2016
- **Transformación Digital 2016**  
Madrid, 22 de Noviembre de 2016

## Documentación ONLINE



**¿No puede asistir a nuestros eventos pero está interesado en adquirir la documentación?**

Contamos con más de 1.800 documentaciones de los eventos celebrados por iiR, disponga de toda la información pertinente y necesaria para su sector profesional, una herramienta útil de consulta y trabajo.

## Formación A MEDIDA en su empresa

- > **INNOVACIÓN**
- > **AGILIDAD**
- > **RESULTADOS**



**Nuestro equipo de consultores y expertos formadores le asesoran**

**incompany@iirspain.com • Tel. 91 700 48 70**



Uno de los programas formativos estrella de nuestro Plan Anual [...] Lo mejor de todo es la calidad del equipo humano que está detrás...

Trabajar con vosotros resulta más fácil

Fernando Rambla Robles

**Gestor Operaciones Mundial E&P. REPSOL**

## Por qué elegir iiR

Desde hace más de **25 años**, somos el referente en España, en el ámbito de la formación y eventos de networking para las empresas y sus profesionales.

Nuestro compromiso con su desarrollo profesional nos mantiene siempre a la **vanguardia** y es motor para la **innovación** en la creación de novedosos formatos de cursos, seminarios, jornadas, conferencias y congresos con la máxima **calidad** y actualización que Vd. necesita.

La oferta formativa de iiR España incluye la realización de nuestros cursos y seminarios tanto en abierto como a medida para empresas y abarcamos todos los sectores y áreas de actividad profesional.

iiR España es partner de Informa plc, el mayor especialista en contenidos académicos, científicos, profesionales y comerciales a nivel mundial. Cotizado en la Bolsa de Londres, el grupo cuenta con 10.500 empleados en 40 países, 150 unidades operativas y más de 120 líneas de negocio distintas.

**Contacte con nosotros y solicite una propuesta a medida: 91 700 48 70**

[www.iir.es](http://www.iir.es)

## Beneficios adicionales

NH | HOTEL GROUP

### Alojamiento

Beneficiarse de la **mejor tarifa disponible** en el Hotel correspondiente y en los Hoteles de la Cadena NH haciendo su reserva a través de B de Travel Brand, e-mail: eventos.corporate@bthetravelbrand.com o Tel. 91 548 79 75, indicando que está Vd. inscrito en un evento de iIR España.

IBERIA

### Transportista Oficial

Los asistentes a los eventos que iIR España celebre obtendrán un **descuento del 45%** en Business y del **50%** en Turista sobre las tarifas completas en los vuelos con Iberia e Iberia Express. En los vuelos operados por Air Nostrum obtendrán un **30% de descuento** sobre tarifas completas Business y Turista. La reserva y emisión se puede hacer en: SERVIBERIA (902 400 500), Oficinas de Ventas de IBERIA, [www.iberia.com/ferias-congresos/](http://www.iberia.com/ferias-congresos/) y/o B de Travel Brand, indicando el Tour Code BT5IB21MPE0006.

## Cancelación

Si Vd. no puede asistir, tiene la opción de que una persona le sustituya en su lugar. Para cancelar su asistencia, comuníquenoslo con, al menos, 2 días laborables antes del inicio del evento. Se le enviará la documentación una vez celebrado el evento (\*\*\*) y le será retenido un 30% del precio de la inscripción en concepto de gastos administrativos. Pasado este periodo no se reembolsará el importe de la inscripción. iRR le recuerda que la entrada a este acto únicamente estará garantizada si el pago del evento es realizado antes de la fecha de su celebración. Hasta 5 días antes de la celebración del evento, iRR se reserva el derecho de modificar la fecha del curso o anularlo. En estos casos se emitirá un vale por valor del importe abonado aplicable a futuros cursos. En ningún caso iRR se hará responsable de los gastos incurridos en desplazamiento y alojamiento contratados por el asistente. (\*\* En caso de cancelación del evento por parte de iRR el asistente podrá elegir la documentación de otro evento)

Formación de alta Especialización para Directivos impartida por profesionales en activo que colaboran puntualmente con iRR. No se garantiza el cumplimiento de los requisitos para la bonificación de la formación en todos los casos. Consúltenos previamente.

Más información



# Inscríbese ahora

Contacte con **Mónica García** a través de estas opciones:



91 700 48 70



info@iirspain.com



Núñez de Balboa, 116  
28006 Madrid



www.iir.es

Nos pondremos en contacto con Vd. para confirmar su inscripción

### Outsourcing de eCommerce

Madrid, 11 y 12 de Julio de 2016

BS2158

<b>PRECIO</b>	<b>1.599€</b> + 21% IVA
* Si efectúa el pago Hasta el 3 de Junio	<b>999€</b> + 21% IVA

CONSULTE  
**PRECIOS ESPECIALES**  
PARA GRUPOS



iIR le recuerda que la inscripción a nuestras jornadas es personal

Formación a su medida  Estoy interesado en su documentación



@iIR\_Spain  
#iIREventos



facebook.com/  
iirspain



Empresa  
iIR España



youtube.com/  
iirspana



flickr.com/photos/  
iirspain