

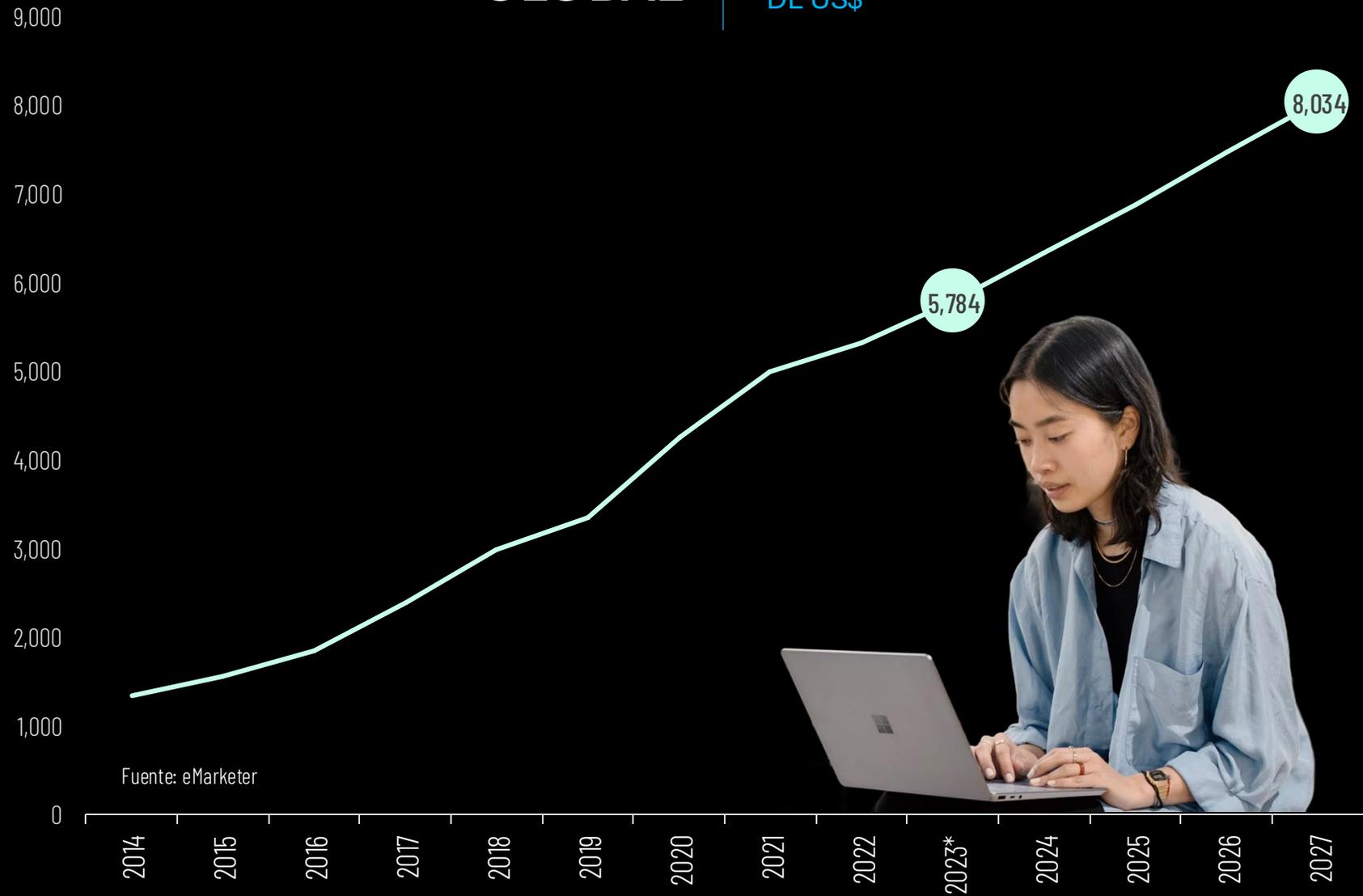


2024
**TENDENCIAS
E-COMMERCE**

George Lever
Gerente de Estudios

E-COMMERCE GLOBAL

MILES DE
MILLONES
DE US\$



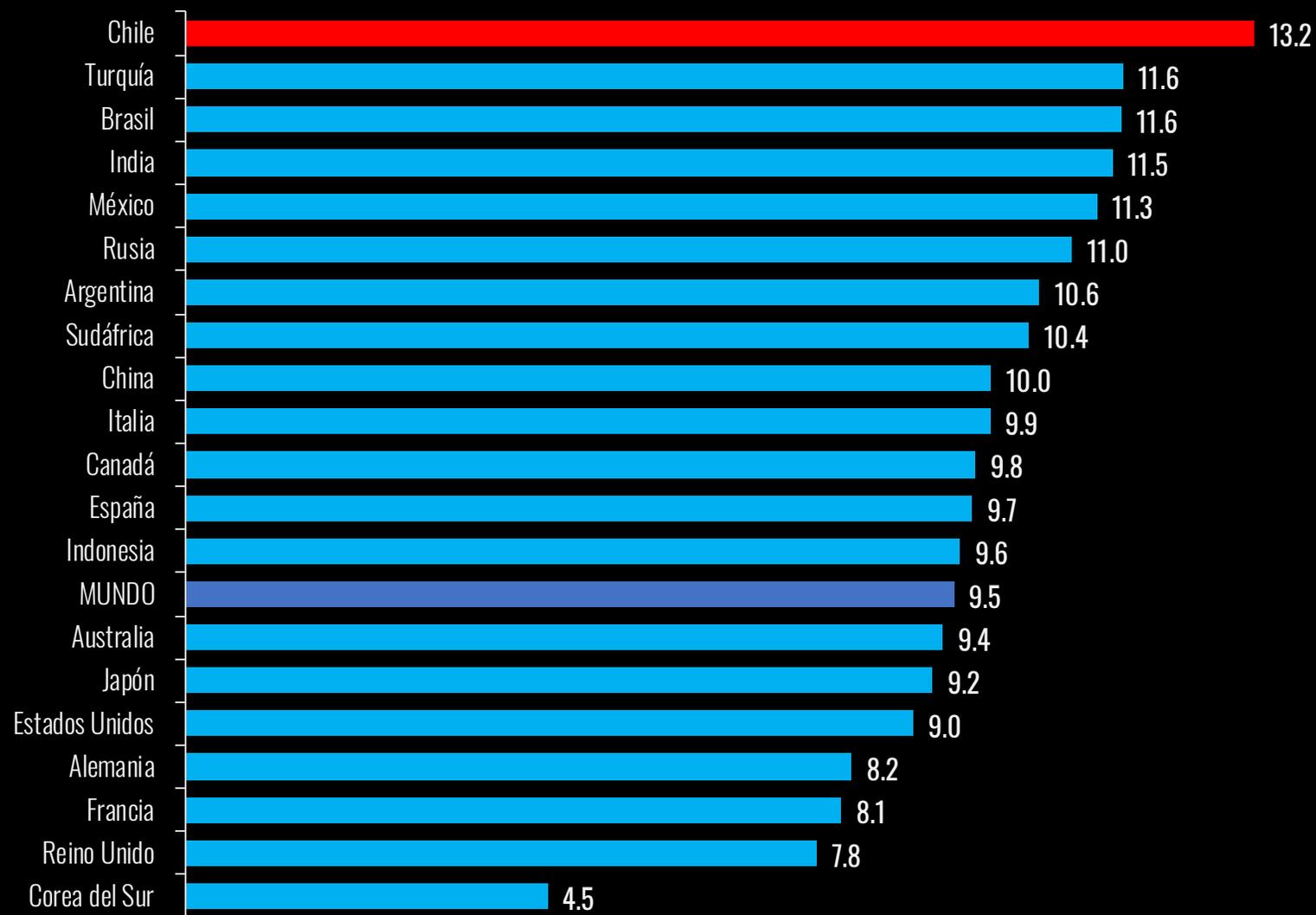
E-COMMERCE CRECIMIENTO

%
ANUAL
NOMINAL



E-COMMERCE CRECIMIENTO

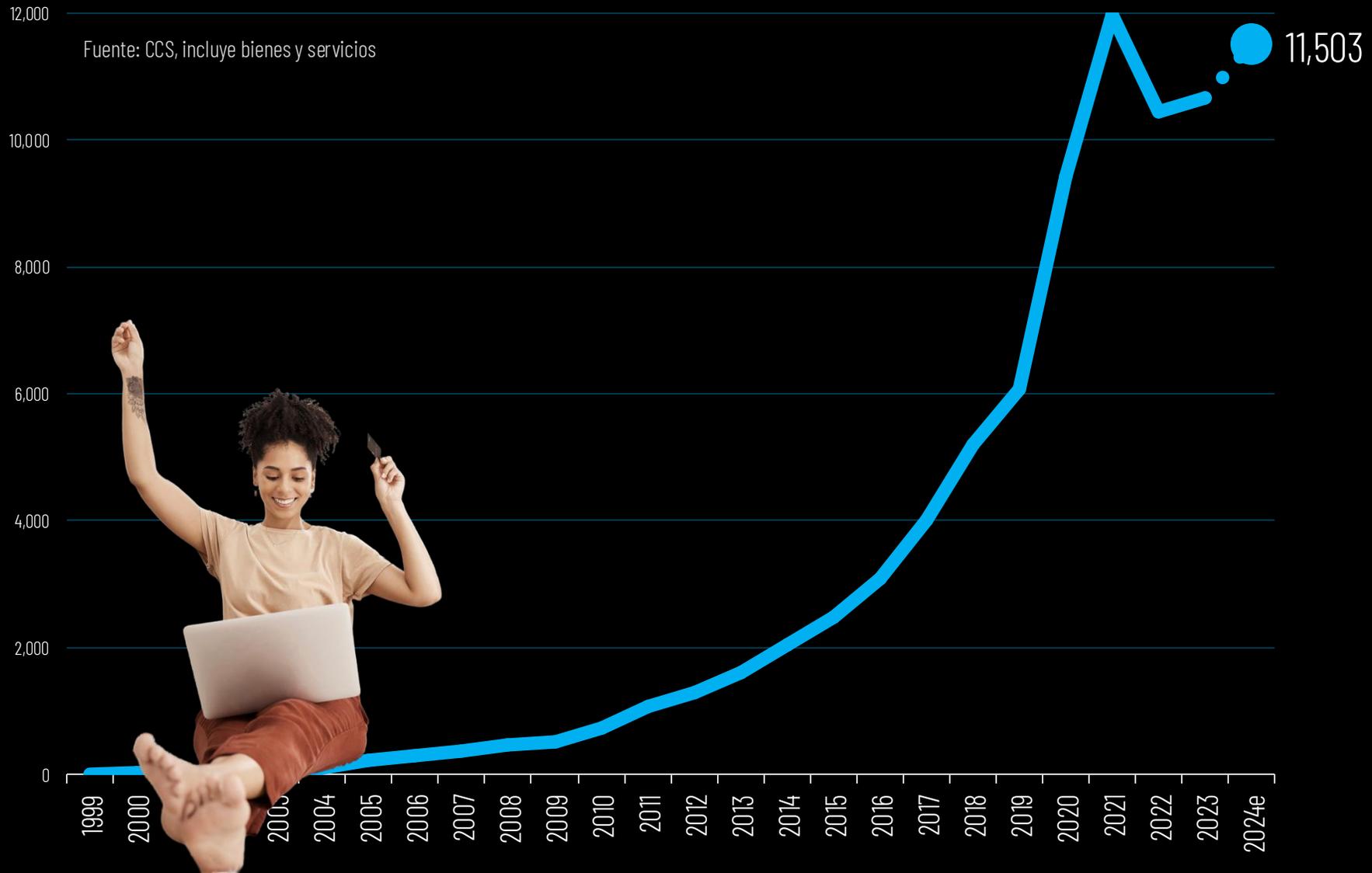
PROYECCIÓN
PROMEDIO
ANUAL 2024-2029



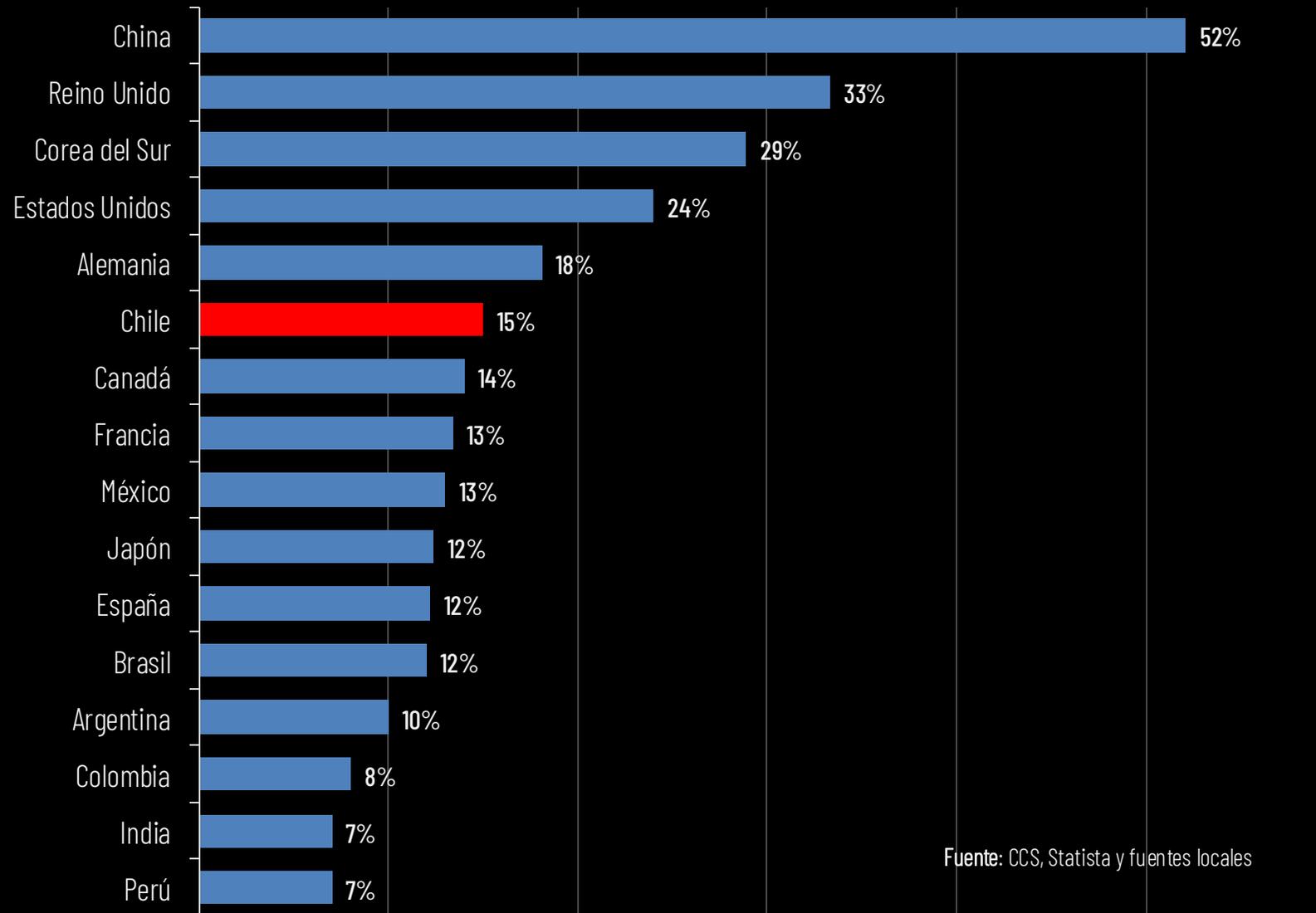
Fuente: CCS para Chile, Statista para el resto

EVOLUCIÓN DE LAS VENTAS E-COMMERCE

Millones de
US\$ de cada
año

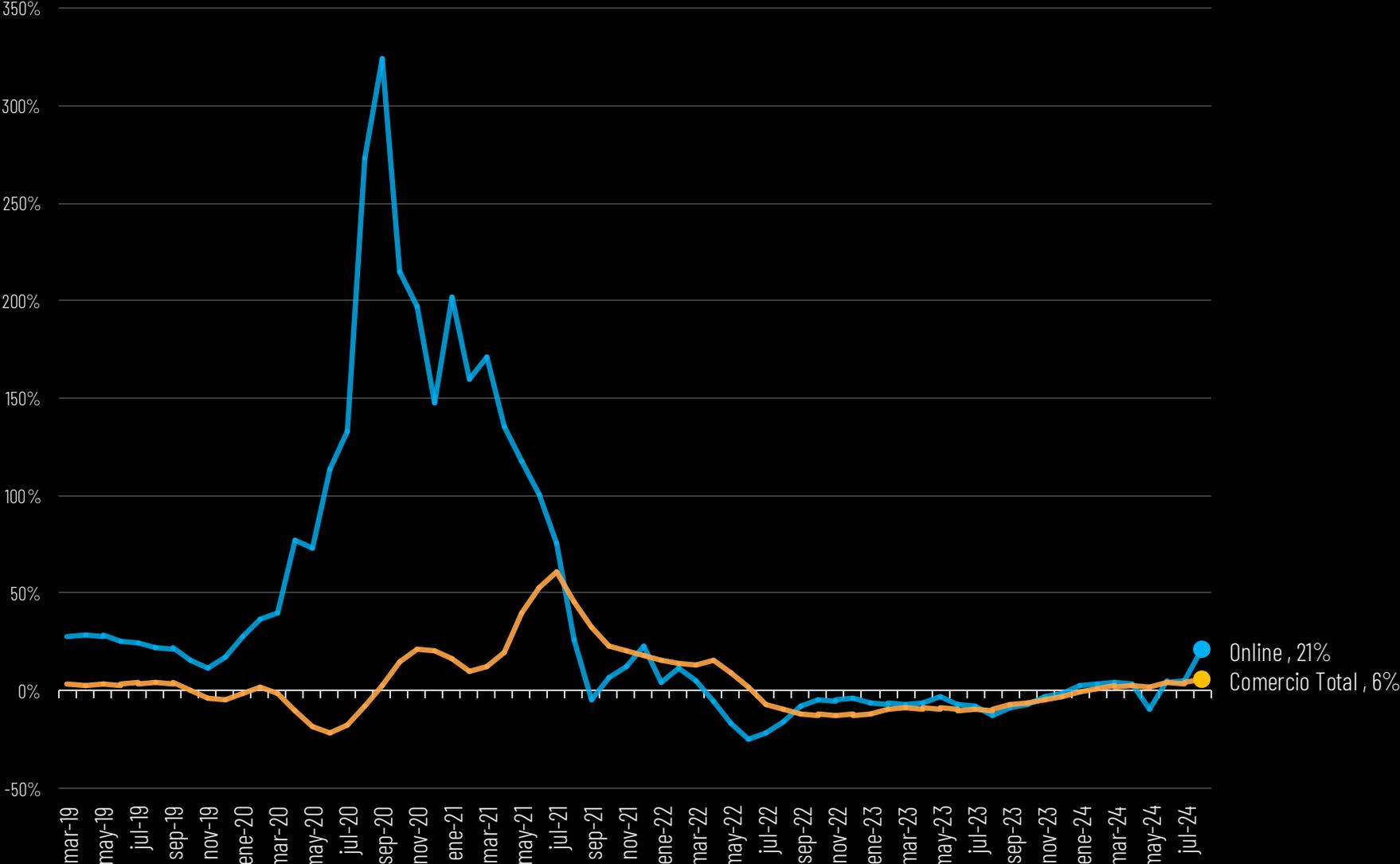


eCommerce como % de las ventas totales del comercio (2023)



Fuente: CCS, Statista y fuentes locales

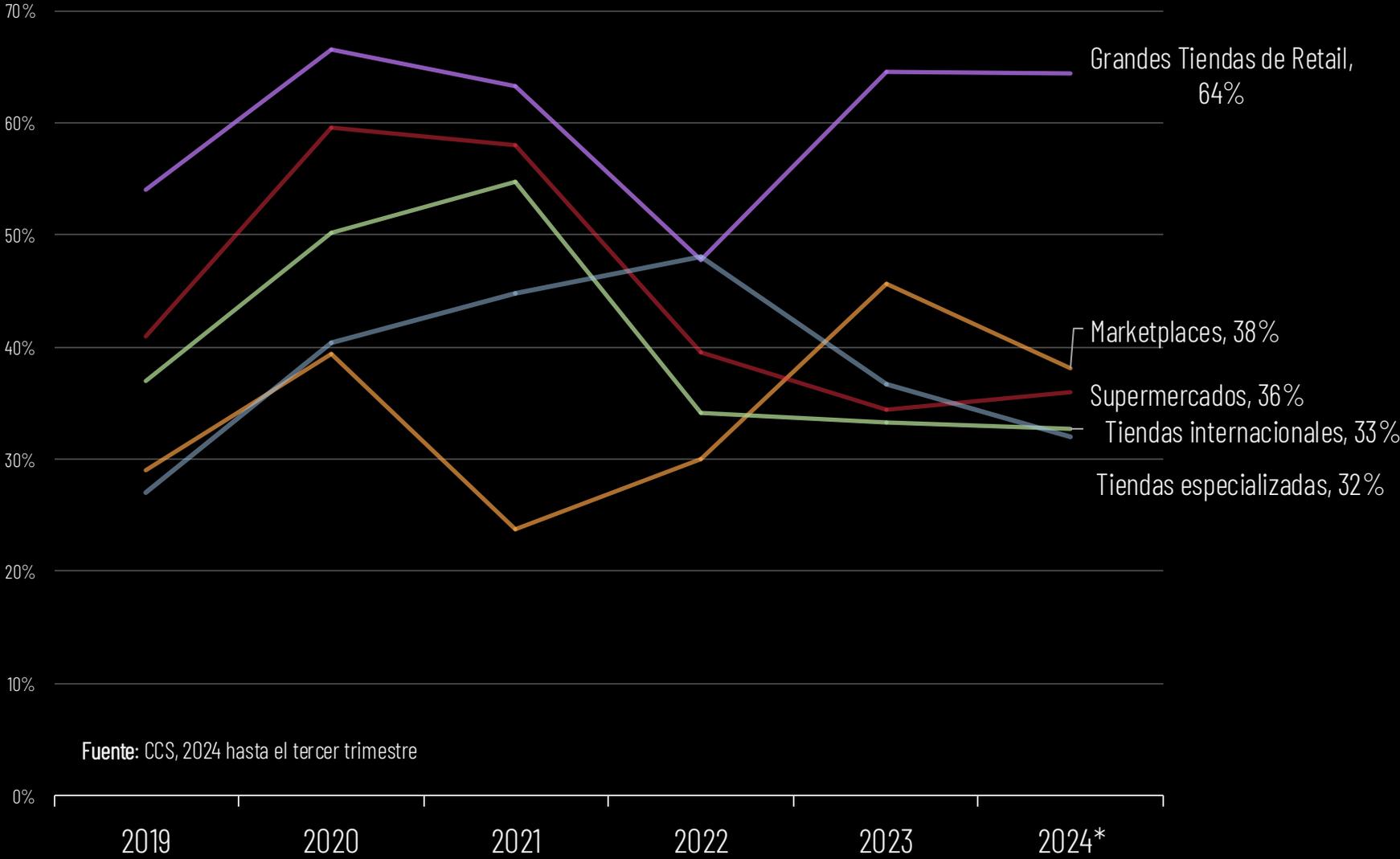
Variación 12 meses ventas del comercio minorista online y total (Promedios móviles trimestrales)



Porcentaje que compró online en el último mes



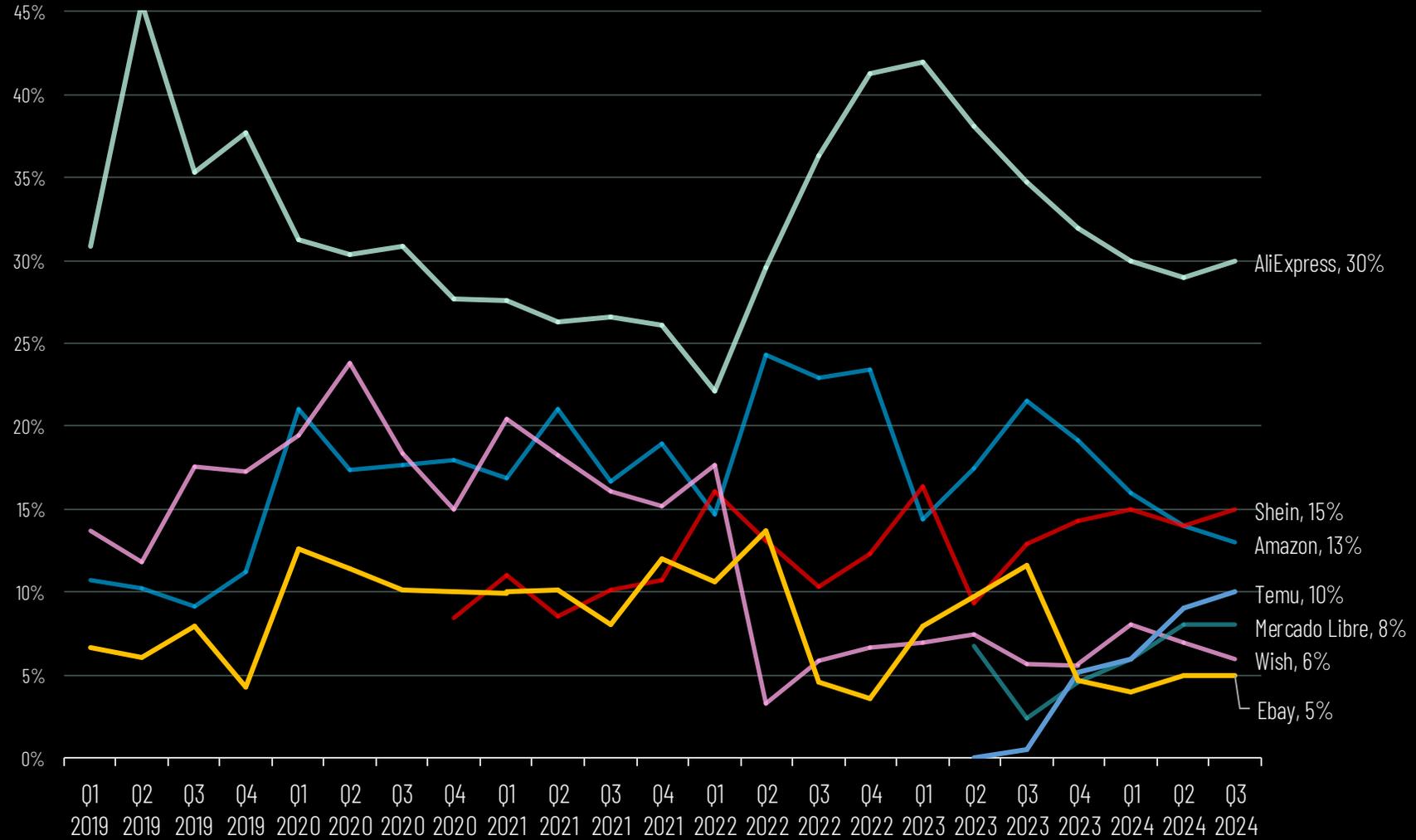
Canales de compra online más utilizados



Fuente: CCS, 2024 hasta el tercer trimestre

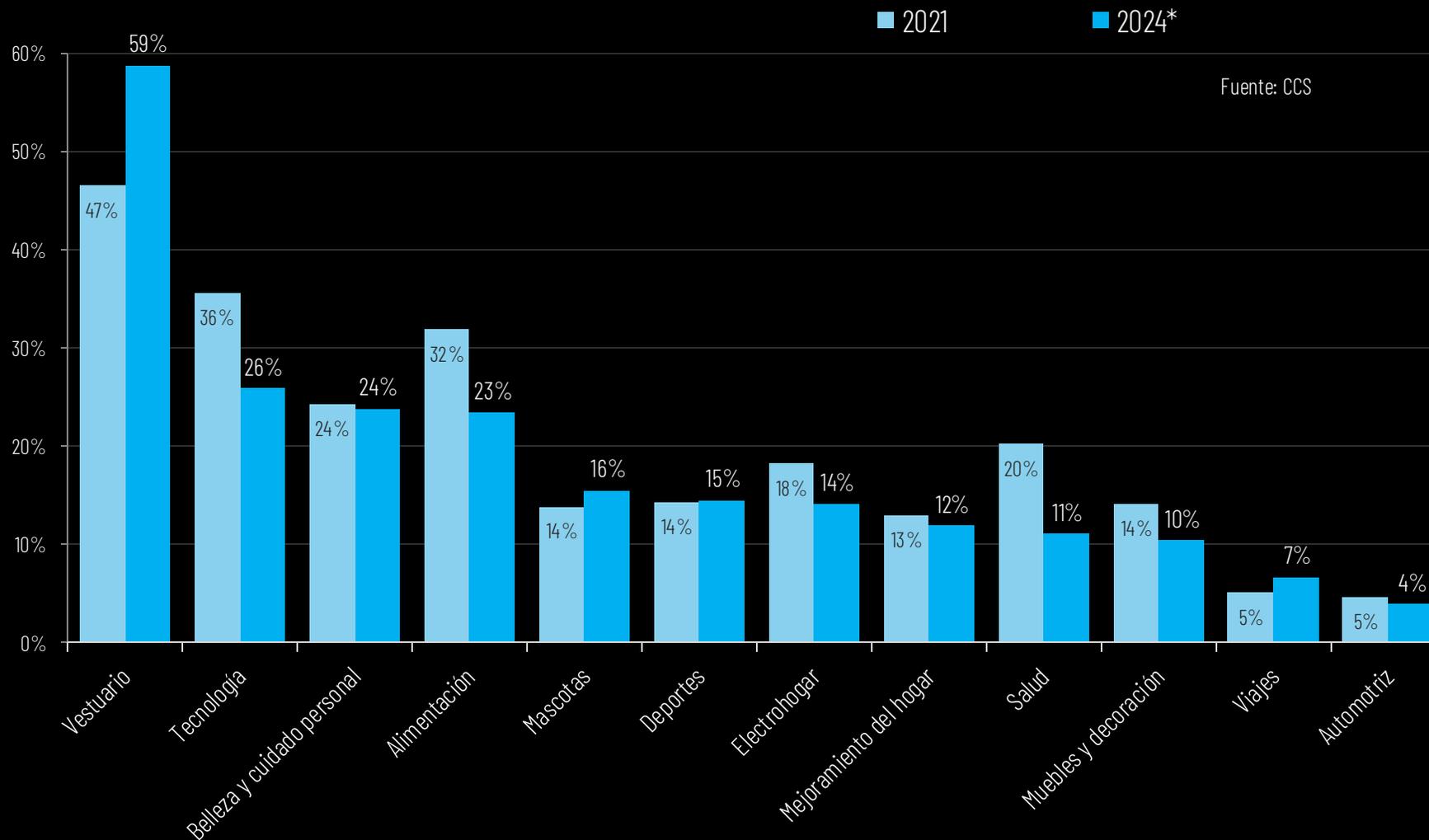
CROSS BORDER PRINCIPALES PROVEEDORES EXTERNOS

% CONSUMIDORES
CHILENOS QUE
COMPRA EN CADA
SITIO



Categorías de compra

(% de usuarios que compró en cada categoría en el último mes, promedio anual)

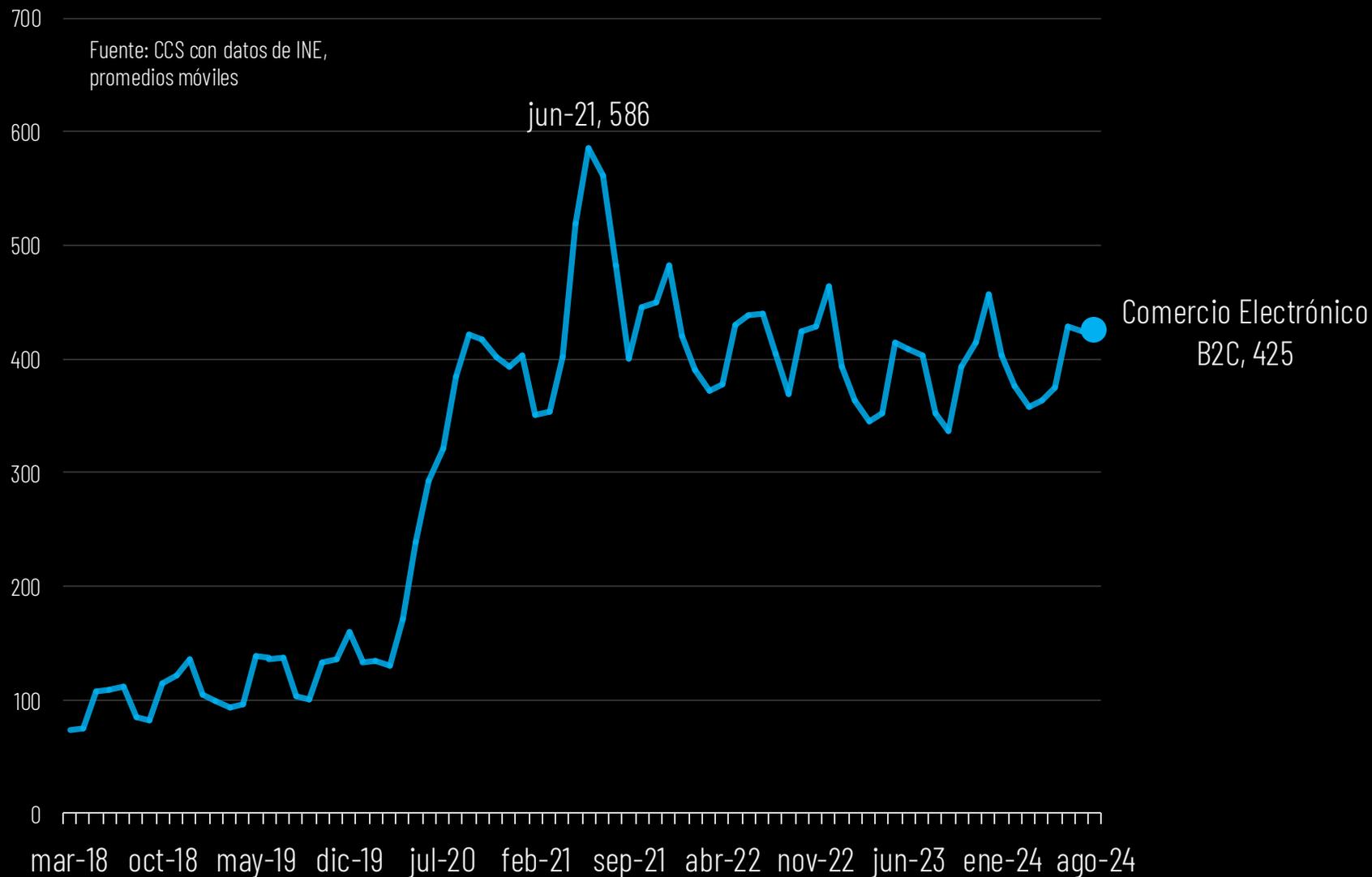


EVOLUCIÓN DE LAS VENTAS E-COMMERCE

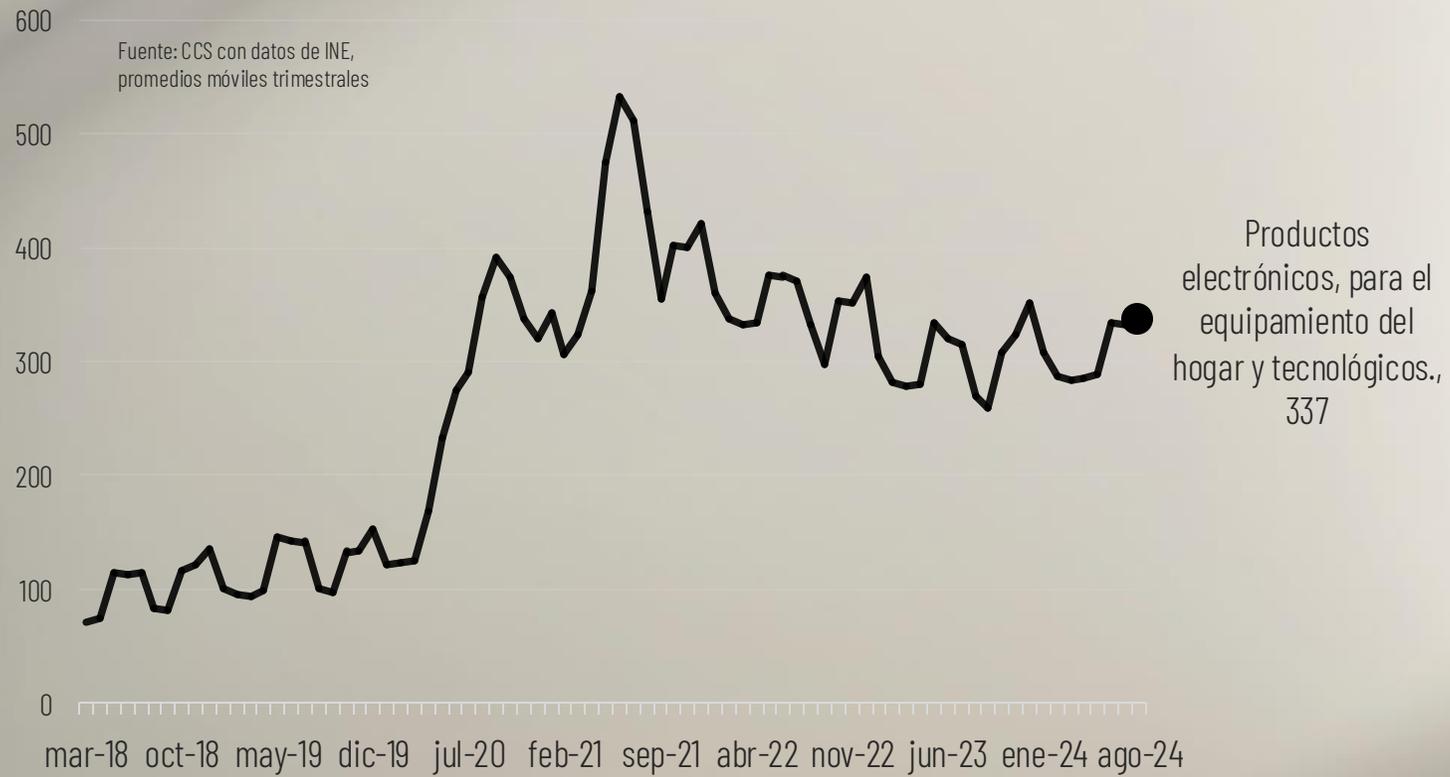
Variación
Nominal
12 meses



Índice de Ventas Online (Base = 100 2018)

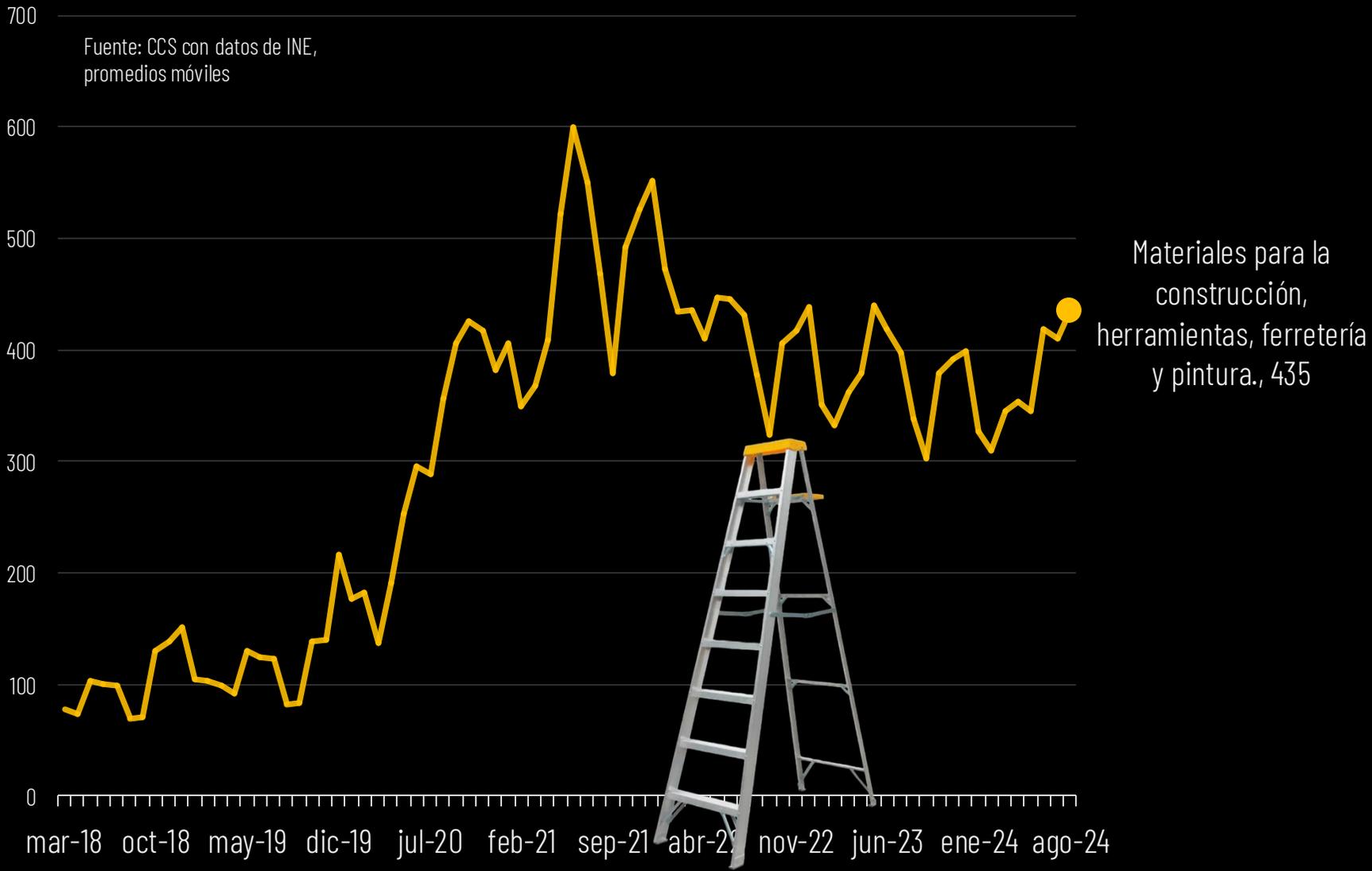


Índice de Ventas Online (Base = 100 2018)

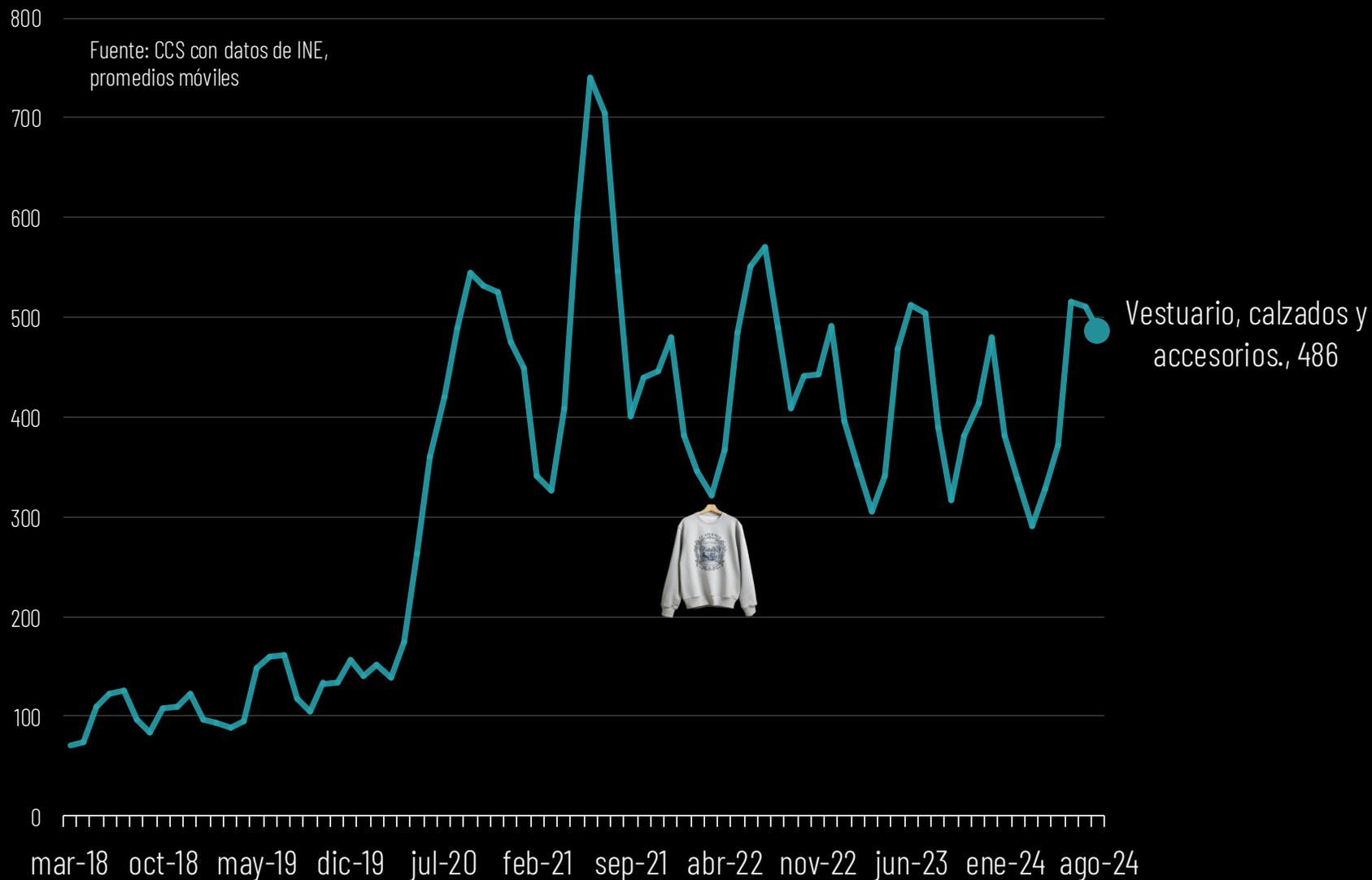


Mabe.Ke

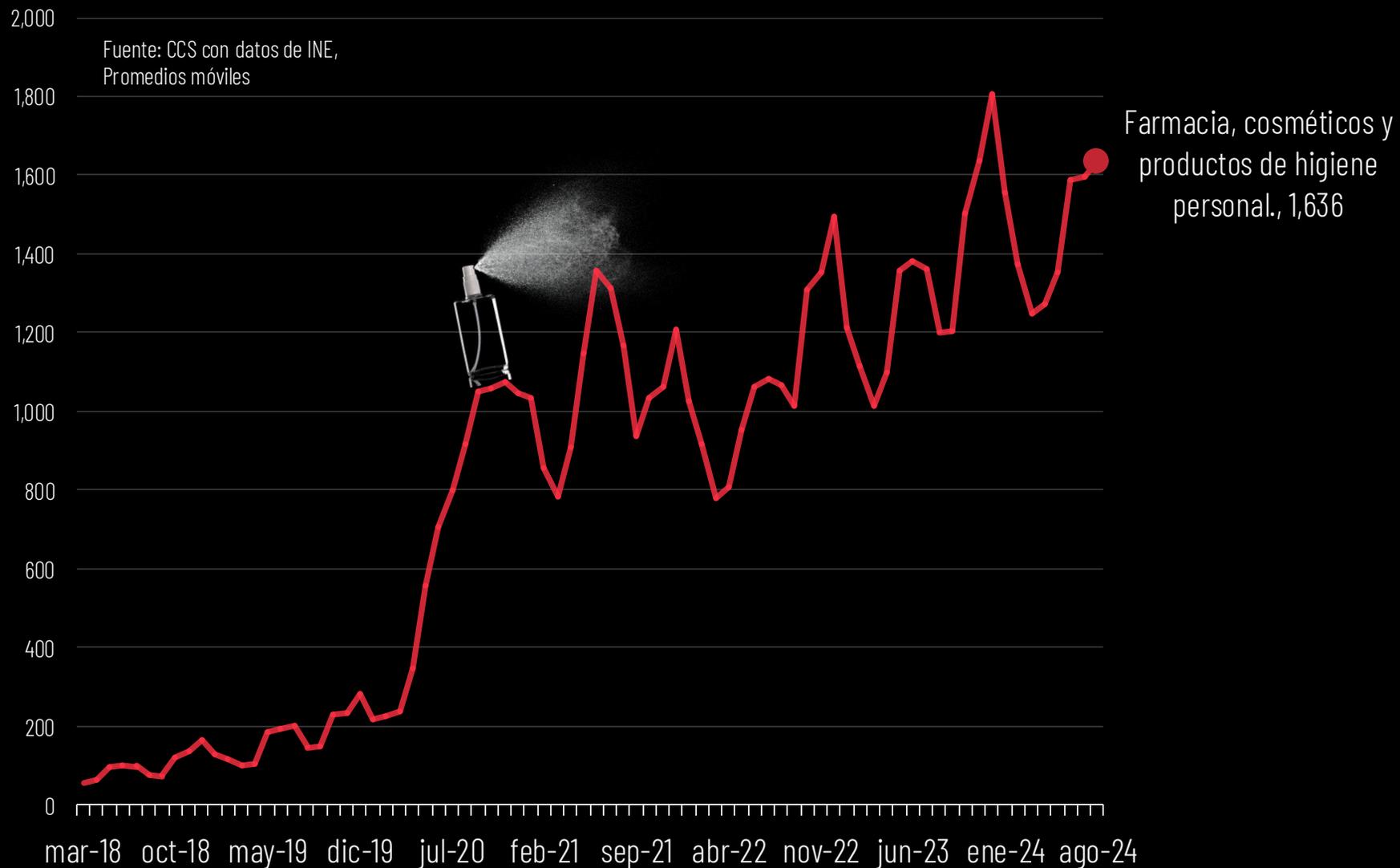
Índice de Ventas Online (Base = 100 2018)



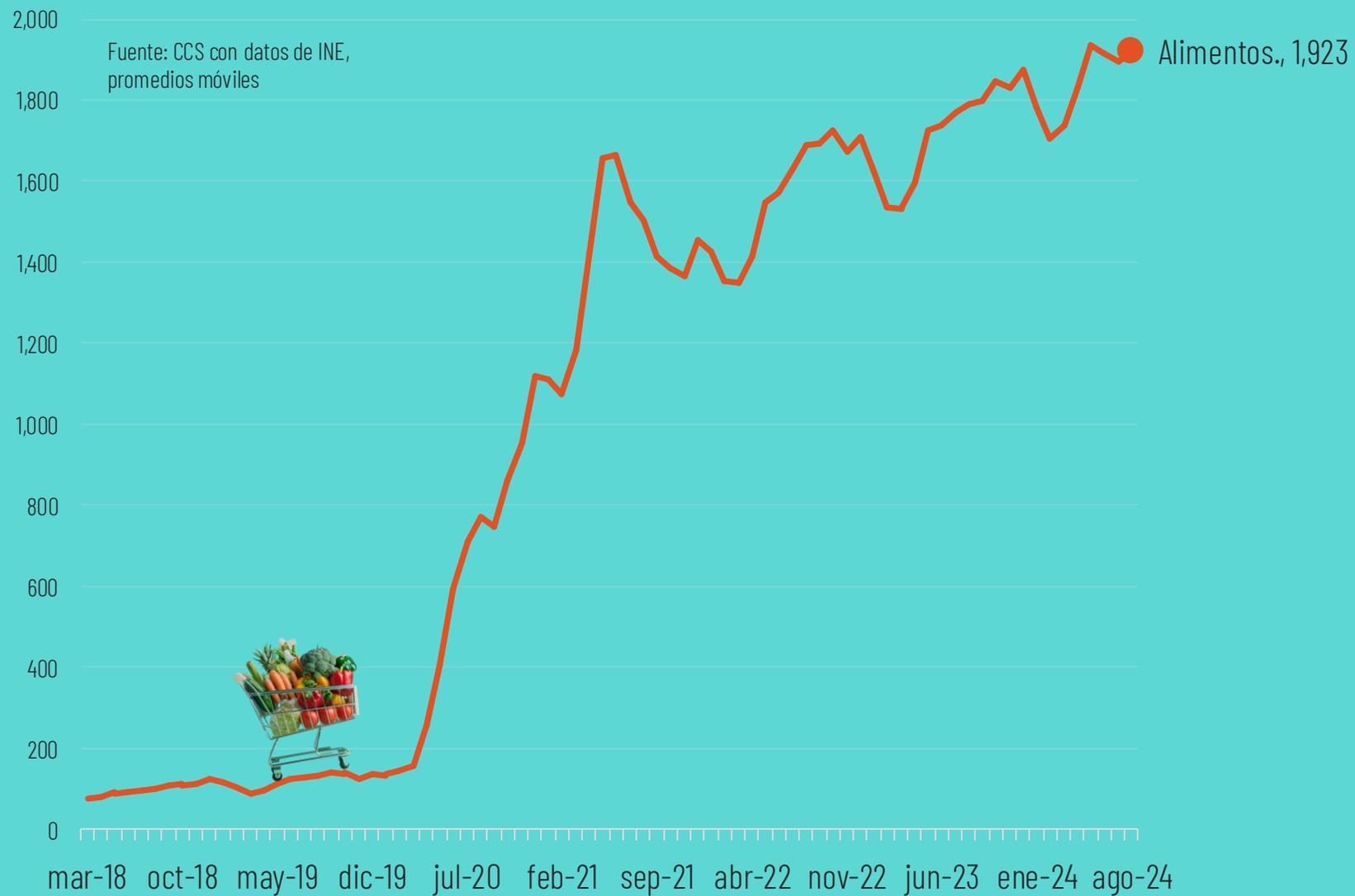
Índice de Ventas Online (Base = 100 2018)



Índice de Ventas Online (Base = 100 2018)

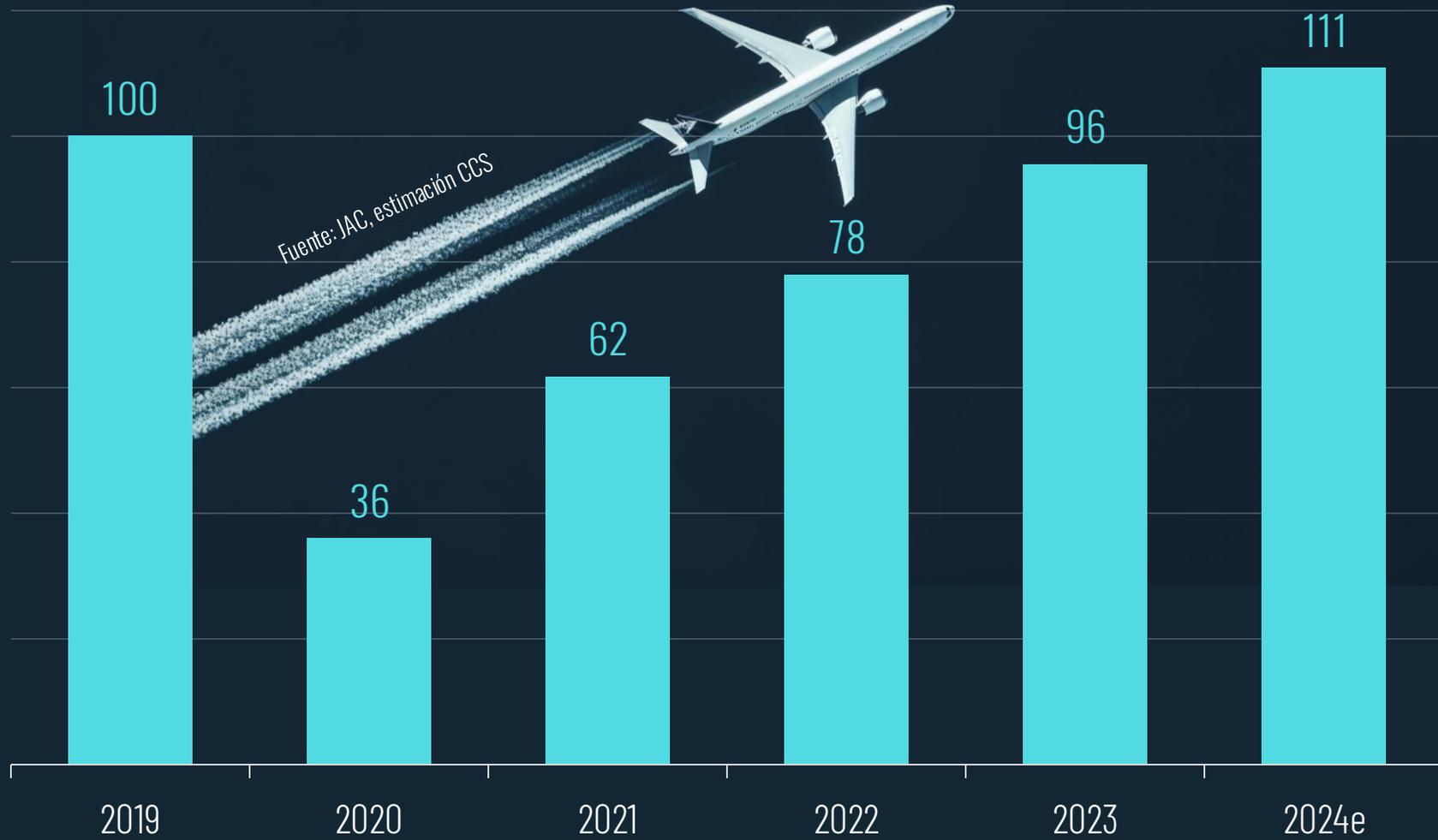


Índice de Ventas Online (Base = 100 2018)



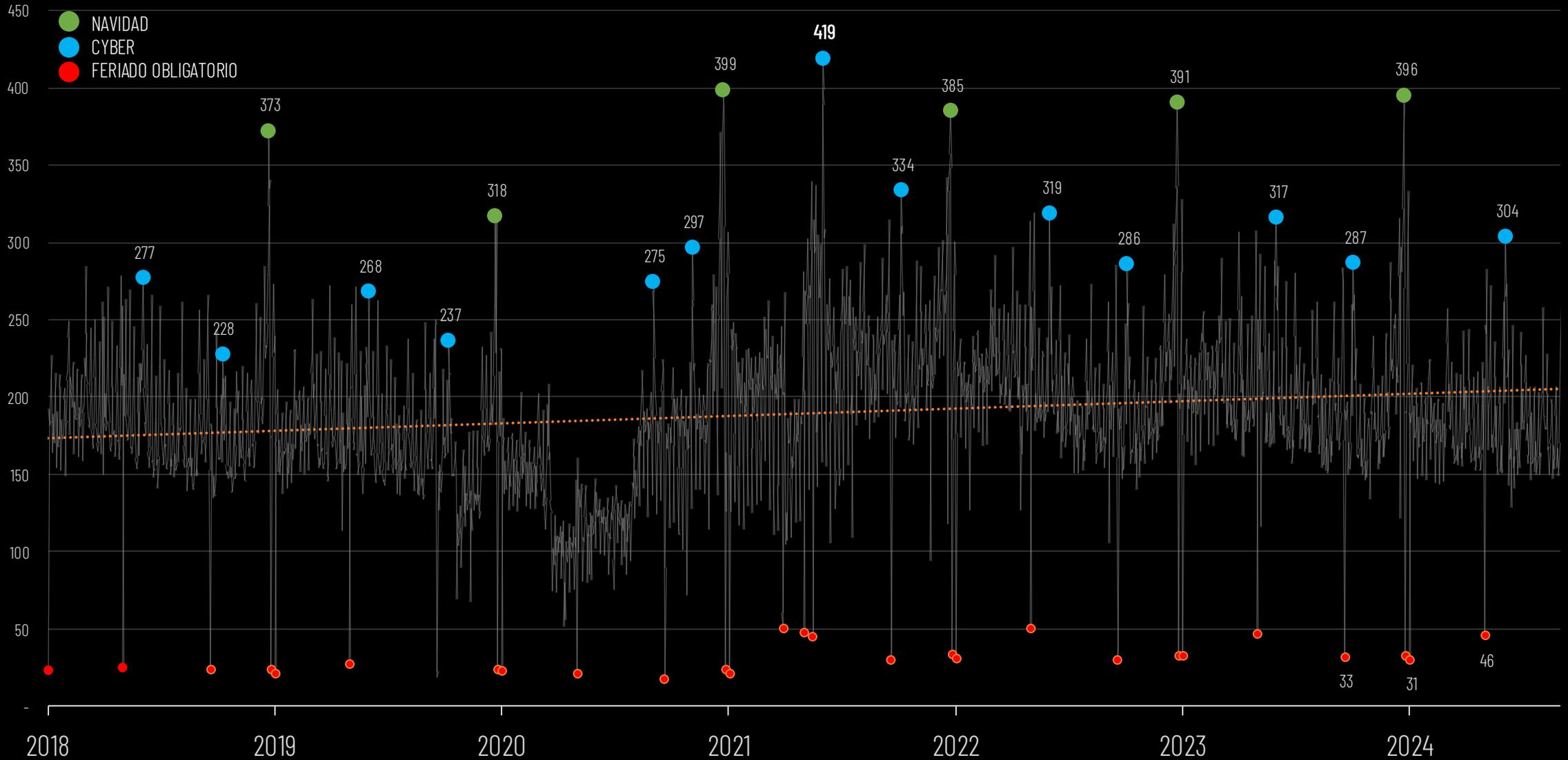
Pasajeros Transporte Aéreo

(Índice base 100 = 2019)

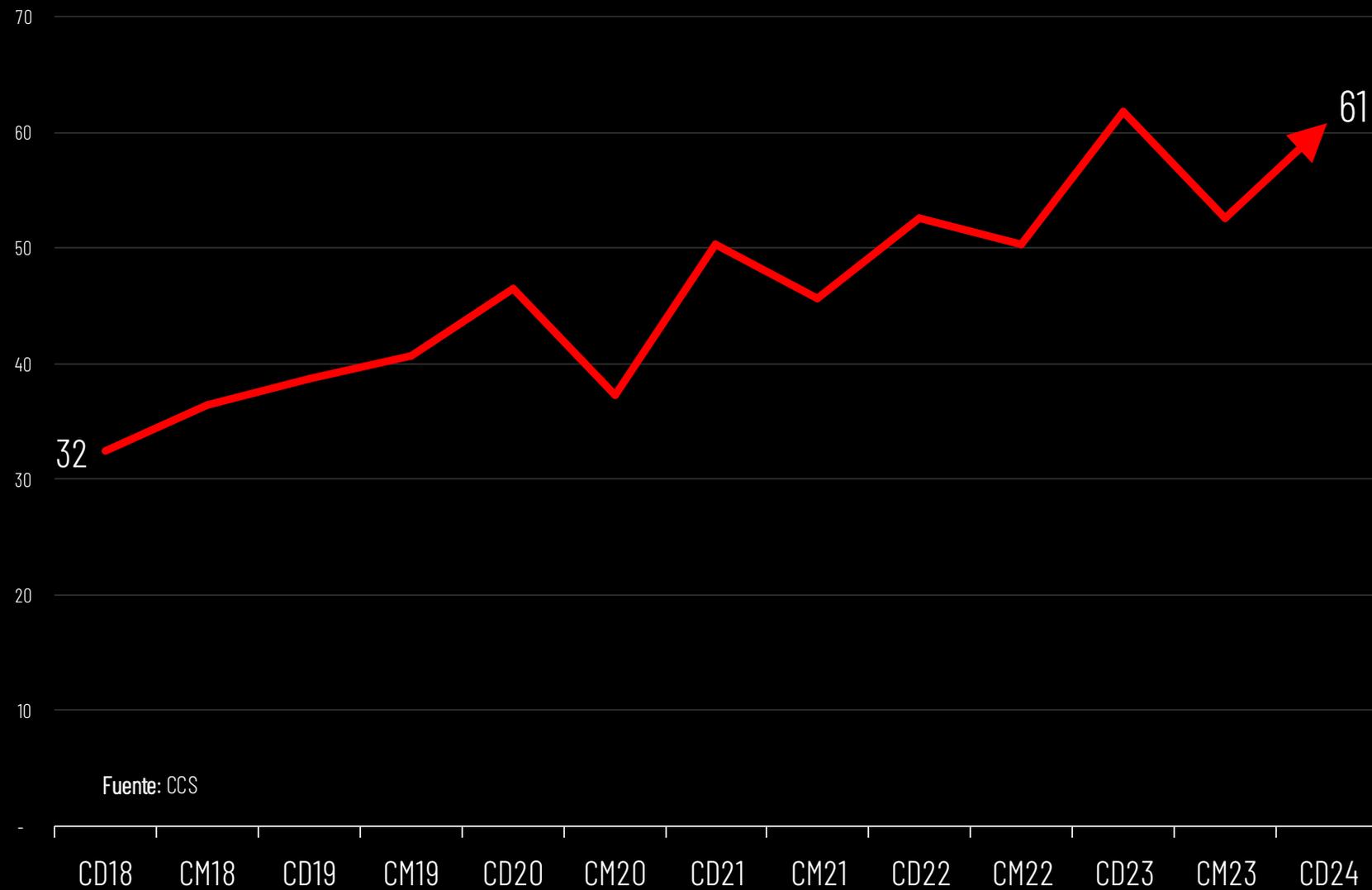


Ventas Diarias del Comercio Minorista en MMUS\$

Fuente: CCS, estimación a partir de datos del Banco Central, SII, INE. Valores nominales, no incluye vehículos.



Ventas online sobre ventas totales del comercio durante los días Cyber (%)



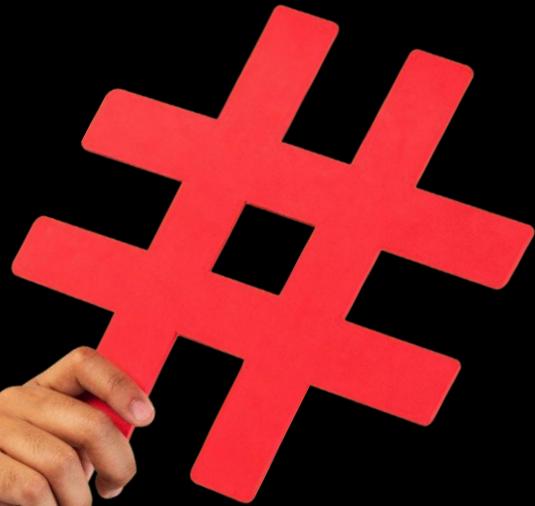
Fuente: CCS

Evolución de precios



2024

PANEL DE EXPERTOS



Personalización AI

Consumo Sostenible

Social Commerce

AR/VR (Realidad aumentada y virtual)

Búsqueda por voz

Chatbots - asistente virtual

Comercio móvil

Modelos de suscripción

Medios de pago

Omnichannel

Fast delivery

Influencers

Live shopping

RECOPIACIÓN DE IMPACTOS DETECTADOS POR USO DE IA EN EL E-COMMERCE

Reducción de costos por
mantenimiento predictivo

-30%

Reducción de costos
e-commerce

-25%

Aumento de ventas
e-commerce

+10-31%

Ahorro combustible por
optimización de rutas

-15-20%

Reducción errores de
entrega de productos

-40%

Aumento tasas de
conversión

+15-200%

Reducción tiempos
contratación RRHH

-50%

Reducción en costo de
mantención de inventarios

-10-40%

Aumento de entregas
"on-time"

+85%

Reducción costos de
servicio al cliente

-30-80%

Reducción costos de
adquisición de clientes

-50%

Aumento del ticket
promedio por compra

+26-30%

Reducción costos de energía
en refrigeración data centers

-40%

Reducción en tiempo de
resolución de dudas por chatbots

-90%

Aumento en satisfacción del
cliente por recomendaciones

+20-25%

Fuentes: Recopilación CCS, Gartner, McKinsey, Shopify, Oberlo, MobiLoud, Google, Envision, Master of Code, KhriDigital, Barilliance, Forbes, eMarketer, SlideShare, Cisco, MarketingInAsia, Intersog, Kimp, Emizentech, The Good, Evergage, LinkedIn, HappyFox, Revechat



2024
**TENDENCIAS
E-COMMERCE**

George Lever
Gerente de Estudios