

Los #eLeaders serán protagonistas, llegó el momento de potenciar el sector



Marcos Pueyrredon. Presidente del Instituto Latinoamericano de Comercio Electrónico eCommerce Institute & Global VP de VTEX <https://www.linkedin.com/in/pueyrredon>

Estamos en una emergencia sanitaria a nivel mundial que nos convoca a replantear muchos aspectos no solo de los negocios online sino de toda la economía para poder enfrentar los desafíos que tenemos por delante, y que seguramente impactarán desde ahora y para siempre en nuestras vidas. Actualmente las principales preocupaciones y necesidades giran en torno a la salud de los habitantes de todos los países incluyendo la propia y percibimos el efecto no deseado que este brote está generando en las personas y en las diferentes industrias y sectores a nivel público y/o privado.

Lo que algunos visualizan como una crisis, para otros es una oportunidad que los eLeaders tienen que tomar, analizar la situación en la que se encuentran e implementar el método necesario como para que sus negocios en “modo virtual” se conviertan en las soluciones y “*salvavidas*” del gran océano azul. No es el momento de navegar solamente en buenas ideas, sino de ponerlas en acción y potenciarlas.

La historia nos enseña que la humanidad ha superado y aprendido de las crisis, las guerras, los desastres y las epidemias; como ahora también va a superar esta situación con los avances tecnológicos que han sido, son y serán aceleradores o detonantes de

cambios en las actividades humanas como el trabajo y los



negocios.

Cuando hablo de aprovechar la oportunidad no estoy simplificando esta pandemia a una acción oportunista, por el contrario, tenemos que “reinventarnos”.

De hecho, recientemente hemos recurrido a nuestro propio ADN digital para resolver estas complejidades en forma sencilla agregando valor a la edición presencial de nuestros próximos eCommerce DAY del calendario 2020 y realizar un nuevo formato “potenciado” de estos eventos valiéndonos de las oportunidades que nos brinda la tecnología y la economía colaborativa aplicada al conocimiento, anunciando la edición “Online Live Experience” de los eCommerce DAY de Guatemala #edayGT y República Dominicana #edayDO que en vez de realizarlo en forma presencial, brindaremos en forma virtual el próximo 24 y 26 de marzo con el apoyo de todos los participantes, organizadores, proveedores y sponsors trasladando los eventos presenciales para septiembre.

Situaciones similares como esta nos sucederán más seguido a todos nosotros y las decisiones que tomemos y cómo las ejecutemos serán y tendrán un impacto muy

importante en nuestros negocios y



futuro.

El trayecto recorrido por el sector a lo largo de estos años no ha sido fácil y hemos luchado muchas batallas para que el ecommerce sea comprendido como un beneficio y una nueva propuesta de valor, una visión disruptiva del futuro que se ha convertido, de un tiempo a esta parte, en el presente de todos. Cada vez más personas consumen de manera online, y cada vez ofrecemos un mejor ecosistema para potenciarlo.

La semilla que hablará de cuán preparados estamos es, lamentablemente, un escenario mundial complejo que sin dudas nos obliga a reforzar la presencia de un eLeader en cada empresa que comande las decisiones y sepa cómo sacar a flote un negocio de manera creativa acompañando a sus equipos en los procesos de esta transformación. ¿Estamos preparados? Sí, no lo duden, la evolución de la que hablo refuerza mi afirmación.

Los eLeaders serán los protagonistas de este momento, generando todo lo necesario con las herramientas que ya tenemos a disposición en el ecommerce y poniéndolas en acción para demostrar, una vez más, que la comunidad puede beneficiarse del uso de las mismas como consumidor/usuario ahora, y como productor digital más adelante y así expandir sus ventajas en toda la economía y la sociedad con el objetivo de no sólo superar en forma positiva este desafío sino también probablemente dar un salto cualitativo y cuantitativo con miras al futuro.

¿Cómo hacerlo?

El comercio electrónico y su ecosistema como punta de lanza y toda la industria digital deben implementar sistemas seguros, con equipos de trabajo descentralizados y hasta virtualizados que respondan a la demanda constante con eficacia y transmitiendo tranquilidad.

El consumo online ya no será una opción para algunos, sino quizás la única para la gran mayoría en tiempos de mayor aislamiento. Por esta razón, debemos responder a esto con la responsabilidad que conlleva.

En principio, se deberá preparar el equipo de “teletrabajo” o trabajo sin contacto/con distancias en las empresas para actuar como si lo hicieran de forma presencial, tendremos que ser muy creativos, disruptivos y prácticos. Creo que el teletrabajo no es la única forma eficiente de resolverlo, cada caso será un caso y en forma colaborativa debemos compartir buenas prácticas y resolver en forma sencilla problemas realmente complejos.

Se analizarán los posibles acontecimientos de riesgo e incidentes en todo el “flujo end to end” del negocio y se tendrá un protocolo de acción para cada caso, con nuevos “rituales”, forzando al máximo nuestro ADN Digital para encontrar soluciones y mucho más, éste será un gran ejercicio para enriquecernos; por eso insisto en que éste suceso nos cambiará para siempre, e indudablemente para mejor.

Nuestro capital humano debe estar a la altura de las circunstancias, y además, las plataformas y toda la cadena de valor hacia el consumidor final; tantas veces se habló de la importancia de una operación y logística apropiada, ahora es el momento de llevarlo a cabo.

A modo de ejemplo, en las últimas horas [Amazon evalúa poner en marcha una alianza con Gates Foundation por la cual distribuirán de forma gratuita kits de prueba del coronavirus en distintos hogares de Seattle](#), y con el que además de ofrecer un beneficio a la población pondrían a prueba a Amazon Care, su servicio de atención médica virtual. ¿Es una inversión innecesaria? Claramente no, estamos hablando de Amazon ahora y muchos lo harán mientras que demuestre ser una solución para un acontecimiento actual.

La industria digital y en especial la del comercio electrónico ya viene creciendo durante los últimos años de manera exponencial, tomo como un indicador de esto los resultados que celebramos en el [eCommerce DAY](#) número 100 hace menos de 6 meses, por citar sólo uno los tantos espacios que propiciamos desde el [eCommerce Institute](#), para debatir y profundizar todos los aspectos que señalan la curva evolutiva del sector.

Realmente creo que seremos capaces de hacerlo, como demostramos que el [Armageddon War no iba a matar a las tiendas físicas siendo el apocalipsis del retail](#) sino que potenció el metro cuadrado (si somos o fuimos capaces de reconvertirlo

agregando valor a la experiencia del usuario e integrandolo en su "journey"). Ahora nuevamente debemos ajustar esa experiencia y cadena de valor para que nos ayude a superar en forma colaborativa este gran desafío conjunto que tenemos.

Es el momento de tomar decisiones, poner foco, ejecutar y que el comercio electrónico y toda la industria apoyen y ayuden, sin la intención de convertirse en "*protagonistas de revista*" sino en "*protagonistas solidarios*" y partícipes necesarios con el orgullo de llegar a esta instancia ocupandonos de poner en marcha lo que desde hace años venimos reforzando.

Hemos demostrado que cuando trabajamos en forma colaborativa podemos hacer que lo posible sea inmediato y lo imposible nos lleve un poco más de tiempo, comenzaremos a construir soluciones y potenciaremos el ecosistema para lograr el objetivo, en los próximos días les estaré compartiendo una serie de artículos con herramientas y tips para gestionar y "surfear" este momento.

¡eLeaders, manos a la obra! todos juntos vamos a superar este #eDesafío.