

# Webinar FESVIAL

## El e-Commerce ha venido para quedarse’... ¿y los riesgos laborales también? Analizando el casos prácticos

Guillermo Murciano Pérez  
Industrial Relation & Health and Safety Manager

**DHL**



 **POWER UP  
YOUR POTENTIAL**

# Situación actual

**Confinamiento**

**Teletrabajo**

**Clases y reuniones virtuales**

**Distanciamiento social**

# Situación actual – algunos impacto en los negocios

**Menos compras físicas**

**Más compras online**

**No hay eventos físicos , ferias, congresos ...**

**Mayor digitalización de los negocios**

**Mayor uso de tecnologías**



# Hábitos de compra

## Usuario experimentado:

- Familiarizado con la compra online
- Conoce gran cantidad de canales de compra
- Es muy exigente



## Usuario nuevo:

- No es nativo digital
- Búsquedas genéricas
- Menor comparación
- Precisa mucha atención pre-compra y post-venta





# Fases del consumo durante el coronavirus

1ª Fase: Paralización del consumo

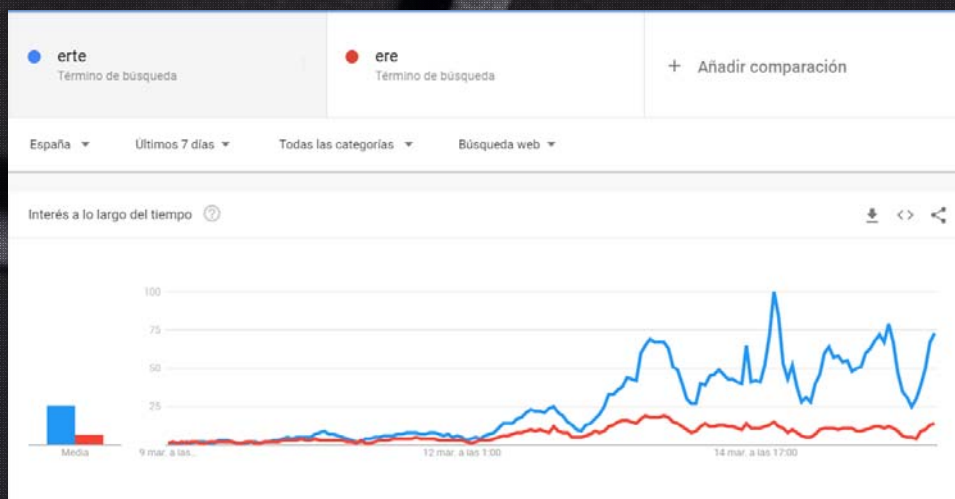
2ª Fase: Canal digital como punto de venta

3ª Fase: Penetración de negocios tradicionales al mundo digital

*Primeros 15 días*

*Inicios de abril*

*Mediados de abril*



#Dato: en Abril la inversión publicitaria gestionada por Geotelecom crece un 50% con respecto al mes de Marzo.



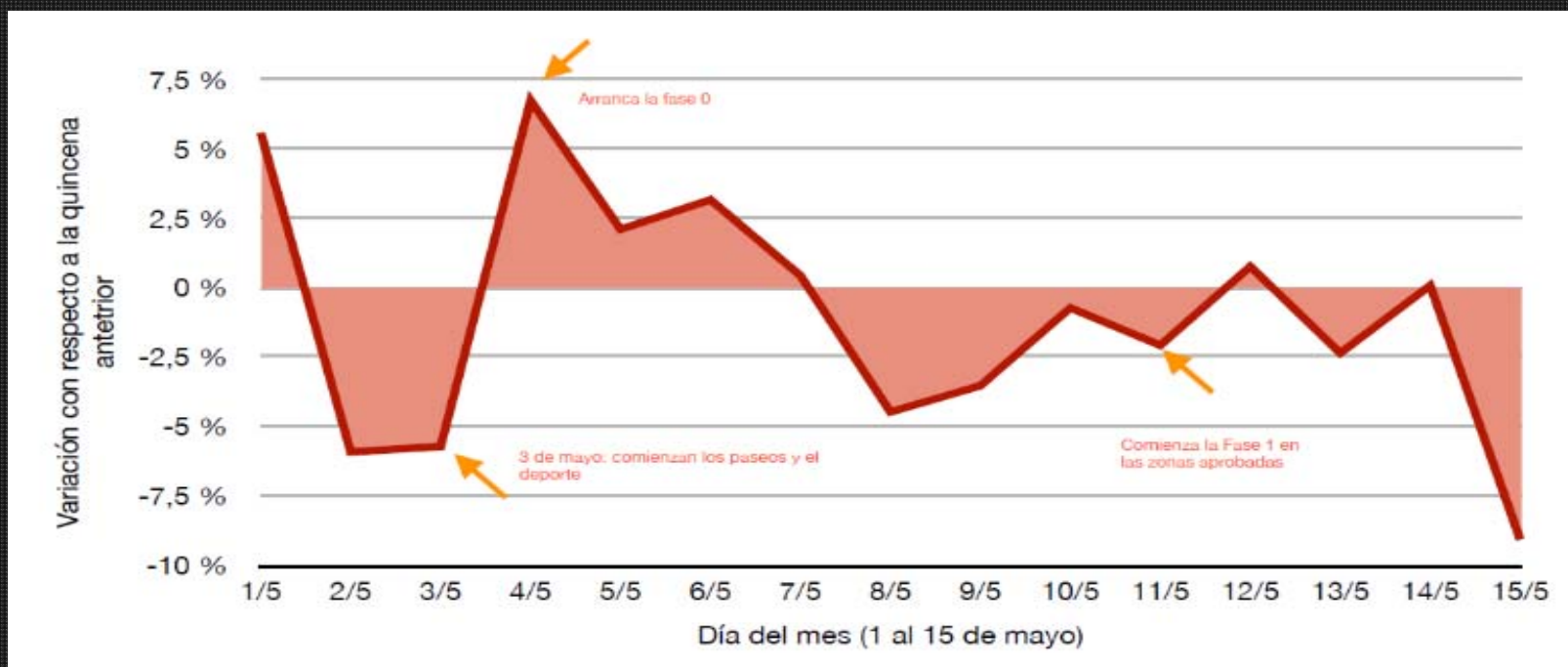
# Entre el 1 y el 15 de abril, la demanda de productos a través de Internet ha crecido en un 33,5% con respecto a la segunda quincena de marzo



Fuente: estudio sobre el impacto del coronavirus en las tiendas de venta online de Doofinder



# Entre el 1 y el 15 de Mayo, la demanda de productos a través de Internet ha decrecido en un 1% con respecto a la segunda quincena de Abril

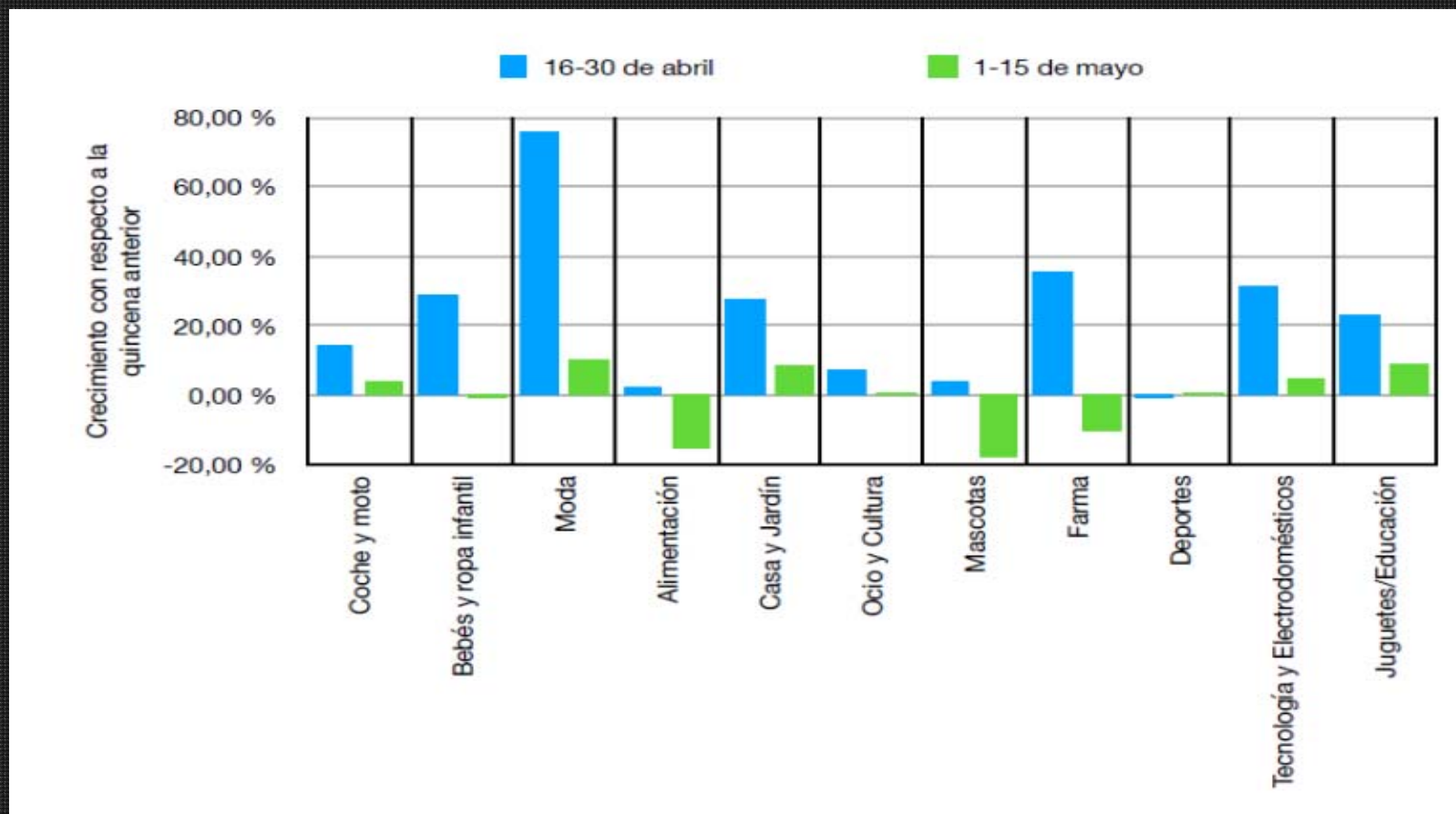


Fuente: estudio sobre el impacto del coronavirus en las tiendas de venta online de Doofinder





# Evolución de la demanda de productos a través de Internet por sectores



Fuente: estudio sobre el impacto del coronavirus en las tiendas de venta online de Doofinder





# NUEVOS RETOS PARA LAS EMPRESAS



## Nuevos compradores

- El 30 % de las compras las realizan **clientes nuevos** en online
- Se sienten inseguros y **requieren más información** o asesoramiento.
- Realizan **búsquedas más genéricas**



## Nuevos vendedores

- Muchas empresas de carácter off-line han tenido que buscar **estrategias online.**
- Estas empresas han tenido que agilizar su **transformación** y venta **digital.**
- Empresas con **poca experiencia** y recursos para el canal digital



## Nuevas forma de vender

- Marketplaces
- Plataformas O2O
- Compras más sostenibles
- Mayor uso del móvil
- Importancia de las **Redes Sociales**



## Nuevos mercados

- Nuevas oportunidades más lejanas
- Clientes con otro hábitos de consumo
- Restricciones locales

# Gestión de Riesgos: Situación actual en COVID

**Confinamiento**

**Volúmenes**

**Gestión del miedo**

**Presión Familiar**



## Riesgos Laborales: Influencia del ecommerce durante el COVID

Cambio de tipología de cliente y por tanto del tipo de entrega

Gestión de Personal Vulnerable

Gestión del miedo

Accesos a "Zonas Covid"

Gestión de Contagios

Exigencias del cliente

Método de Pago

Cambios normativos constantes

Presión Familiar

Numero de paradas por ruta

Seguridad Vial

Uso de PDA

# Aspectos a valorar post Covid en Seguridad Vial:

**Gestión de volúmenes**

**Modifica la ruta, accesos, etc**

**Ultima milla**

**Diversidad de mercancía**

**Conocimiento puntos negros**



# Teletrabajo y su impacto en la seguridad vial

 POWER UP  
YOUR POTENTIAL



# Bondades del Teletrabajo actual y futuro

**Seguridad Vial**

**Conciliación Familiar**

**Mejora Medio Ambiental**

**Ahorro energético y en instalaciones**



# “Lagunas” del Teletrabajo actual y futuro

**Distanciamiento Social**

**Lagunas Legales**

**Nuevos Riesgos Psicosociales**

**Interacción con los equipos**

# Webinar El e-Commerce ha venido para quedarse"... ¿y los riesgos laborales también? Analizando el casos prácticos



Guillermo Murciano Pérez  
Industrial Relation & Health and Safety Manager

The DHL logo, consisting of the letters "DHL" in a bold, italicized, sans-serif font, with a horizontal line through the middle of the letters. It is set against a yellow rectangular background.

¡¡¡GRACIAS!!!!