



Publicación por la  
**AMVO**  
ASOCIACIÓN MEXICANA DE VENTA ONLINE

**KPI's** 2019



## FINANZAS



## CLIENTES



## OPERACIONES

### BENEFICIOS

---

- Número de pedidos realizados
- Valor de orden colocado
- Cantidad de pedidos enviados
- Beneficio por pedido (después de todos los costos variables)
- Costos promocionales por pedido
- Costos de comercialización por pedido
- Costos de cumplimiento / servicio por pedido
- Gastos generales como % de ventas
- Ventas netas / pedidos brutos (sin IVA)

### BALANCE GENERAL / FLUJO DE EFECTIVO

---

- Valor de stock donde más de 120 de inventario
- Disposiciones sobre existencias
- Retirar dinero

### FUNDAMENTO

---

- Número de clientes de todos los tiempos
- % activos (compras realizadas en los últimos 6 meses)
- % de flotantes (última compra más de 6 meses – menos de 12 meses)
- % Perdidos (última compra: más de 1 mes)

### ADQUISICIÓN

---

- Número de nuevos clientes adquiridos
- Ganancia / pérdida promedio en primeras transacciones
- Tasa de compra repetida de 1era y 2da vez (tasa de 3/6 meses)
- Nuevo cliente NPS

### RETENCIONES

- Base de consumidores activos
- Gasto por cliente activo
- Costo de retención por cliente
- Tasa de compra de la 1era a la 4ta (porcentaje de clientes a largo plazo que alcanzan la 4a compra)
- Gasto por cliente leal (4 o más pedidos)
- Cliente existente NPS

### CUMPLIMIENTO

---

- Tiempo de ciclo promedio desde que se hizo el pedido hasta el envío.
- % órdenes con más de 24 horas desde el pedido hasta el envío
- Envío en el tiempo prometido
- Cantidad de unidades enviadas
- Número de unidades manejadas (entrada de mercancías, enviadas, devueltas)
- Tardanza promedio de los artículos no fue prometedora.
- Tiempo de ciclo promedio desde que se hizo el pedido hasta el envío.

### SERVICIO AL CLIENTE

---

- Contactos por orden
- Primeras resoluciones de contacto
- % de correos electrónicos respondidos dentro de las 24 horas (o SLA)
- La tardanza promedio de los correos electrónicos respondió más de 24 horas
- % llamadas respondidas
- Tiempo promedio de espera de llamadas
- Contactos por FTE





## PRODUCTO



## MARKETING



## SITIO WEB

### OFERTA DE PRODUCTO

---

- Número de líneas de productos
- Vistas del producto
- Lanzamiento de nuevas líneas de productos
- Competitividad de precios ponderada por página (merch general)
- Tasa de devoluciones

### COBERTURA DE MARKETING

---

- Número de puntos de contacto de marketing (palabras clave + afiliados, etc.)
- Gasto total de marketing

### EMBUDO DEL SITIO

---

- Porcentaje de no rebotes de la página
- Porcentaje de visitas a la página de listado de productos
- Porcentaje visitas a la página del producto
- Porcentaje de “añadir a la cesta”
- Conversión de pago

### INVENTARIO

---

- Portada de archivo
- Disponibilidad ponderada por página
- Tasa de conversión del producto

### RENTABILIDAD

---

- Gasto en marketing sin pedidos
- Gasto de marketing no rentable
- Costo por visitas
- Costo por orden
- Costo por cliente nuevo

### BÚSQUEDA / NAVEGACIÓN

---

- Número de búsquedas sin resultados
- Número de búsquedas con cero conversión
- Número de búsquedas sin clic en la primera página
- Número de rutas de exploración con conversión cero
- Número de rutas de exploración sin clic en la primera página

### COMERCIALIZACIÓN

---

- Valor de inventario: en stock, no en el sitio
- Valor de inventario: en el sitio no visto
- Valor de inventario: visto no comprado
- Vistas por línea de producto
- Margen cruzado (comprado)
- Margen cruzado (logrado)
- Venta directa (porcentaje de inventario vendido a precio completo)

### PRODUCTIVIDAD

---

- Porcentaje de rebote para las fuentes de marketing pagas
- Porcentaje de visitas a la página de listados de productos (fuentes de marketing pagas)
- Porcentaje de visitas a la página del producto (fuentes pagas de marketing)

### EXPERIENCIA

---

- Post compra NPS
- Sitio de salida NPS





# KPI's 2019

IMPULSAMOS EL COMERCIO ELECTRÓNICO  
Y LA ECONOMÍA DIGITAL

[www.amvo.org.mx](http://www.amvo.org.mx)