

B2B CUSTOMER >> JOURNEY Digital

Carvajal Tecnología y Servicios

Carvajal
DIGITAL



Carvajal
Tecnología y Servicios



Audiencias En el Marketing Digital.



Audiencia Usuarios Marketing Digital



2.200 millones



1.200 millones



2.000 millones



728 millones



351 millones



2.000 millones de usuarios



689 millones de usuarios

65% de los colombianos usan redes para fines laborales



Tipos de relaciones comerciales





Tipos de relaciones comerciales

B2C

B2G

G2G

B2A

B2E

C2C

C2B

G2C

B2D

P2P

B2B



Human to Human

H2H



¿Y la Experiencia del cliente B2B?





EL B2B.





El B2B

- Procesos lentos
- Documentos
- Desconfianza
- Ventas a crédito
- Validaciones de titularidad y legalidad





¿Cómo crear una experiencia memorable en B2B?



¿Cómo creamos una experiencia memorable para el B2B?

- El front está inventado
- El back está por inventar
- Llevar la experiencia digital al B2B



On Boarding Digital iniciativa.





On Boarding Digital

- o Necesidad
- o Importancia Estratégica en B2B
- o Integrando la experiencia del humano al B2B



Carvajal
DIGITAL



Liquidez Ya

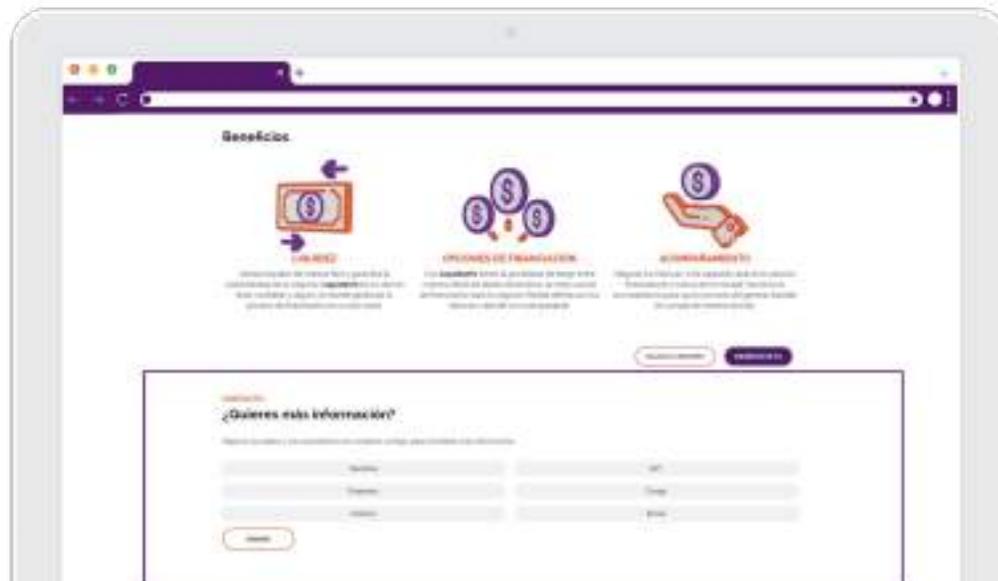
Powered by Carvajal DIGITAL

No reproducir sin autorización especial de Carvajal Tecnología y Servicios



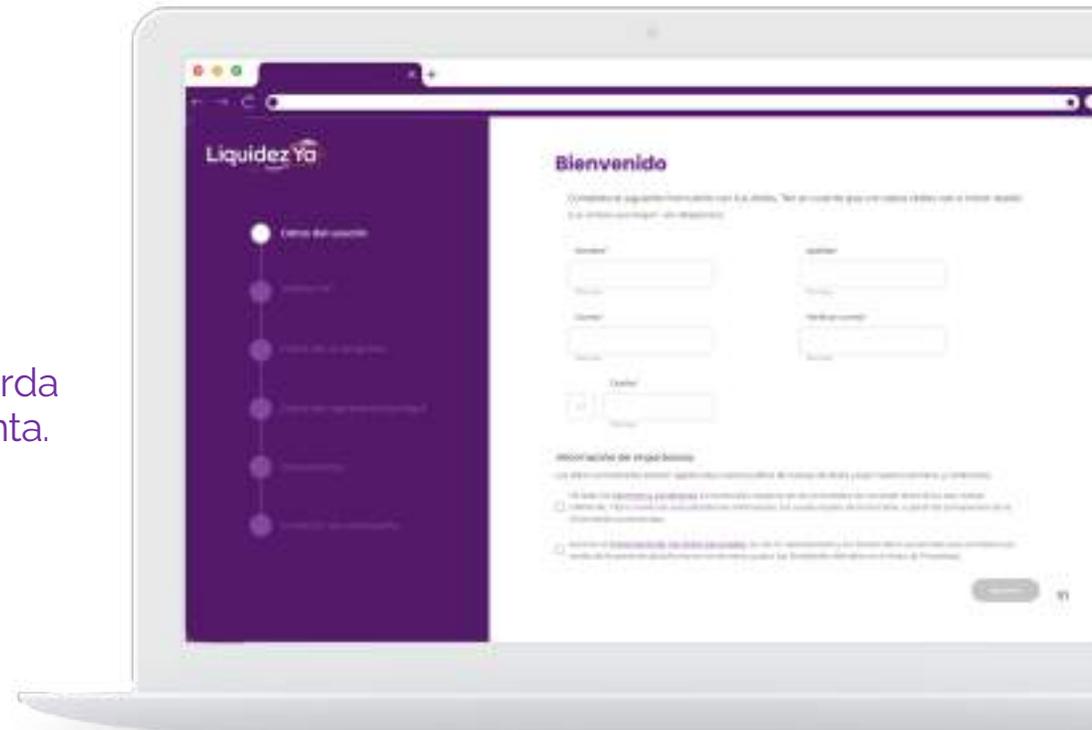
Landing de aterrizaje con información del producto.

Formulario para solicitud de asesoría.



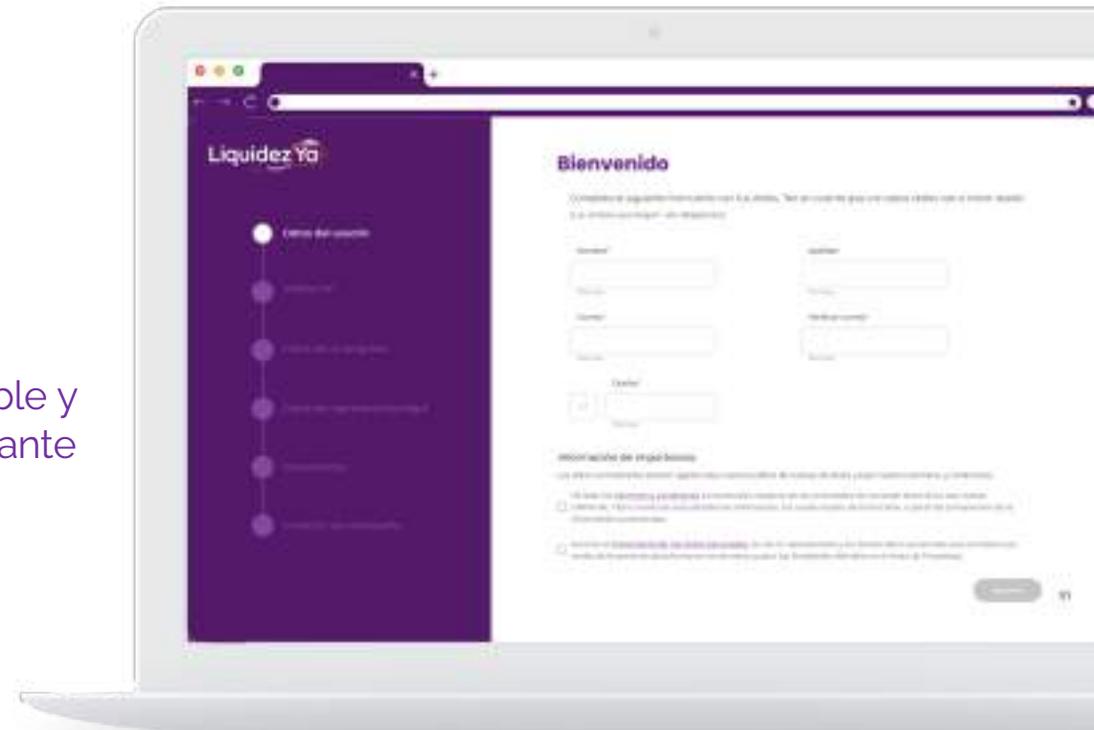
Proceso de On Boarding – Datos de contacto

- Usuario ingresa datos de contacto suyos, de la compañía y del representante legal en la plataforma.
 - La información se captura y guarda en el repositorio de la herramienta.



Proceso de On Boarding – Validación de identidad

- Usuario carga documentos para validación de identidad (NIT, RUT, Cédula de representante legal)
 - Back Office revisa que la información cargada sea confiable y solicita validación del representante legal en listas vinculantes.



Proceso de On Boarding – Validación de identidad

- o Representante legal recibe correo de validación de identidad, donde responde cuestionario con preguntas de seguridad y acepta términos y condiciones.
 - o Se activa acceso a la plataforma si se logra validación de representante legal.



Carvajal - Validación de identidad

Carvajal DIGITAL

Liquidez Ya

Powered by Carvajal DIGITAL

Proceso de validación de identidad

Por favor ingrese a esta URL para iniciar el proceso de validación de identidad: [Enchule](#)

Responde Responde

Security Setup

Step 1 of 3 Security Setup page Content

How often do you want a security code to be required?

- Whenever I login to confirm my identity. This option is the most secure, but may require you to enter a security code every time you log in to the Liquidez Ya website.
- Every time I log in to the Liquidez Ya website.
- Every time I log in to the Liquidez Ya app and the Liquidez Ya website.

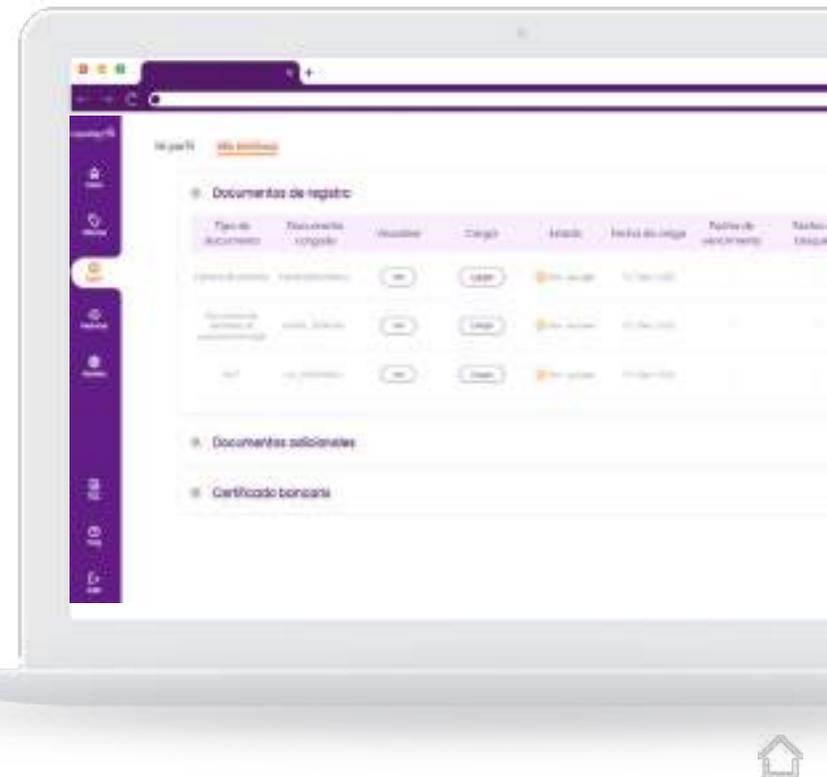
To see more information on security requirements for every app on the Liquidez Ya website, visit our Help Center.

Back Submit



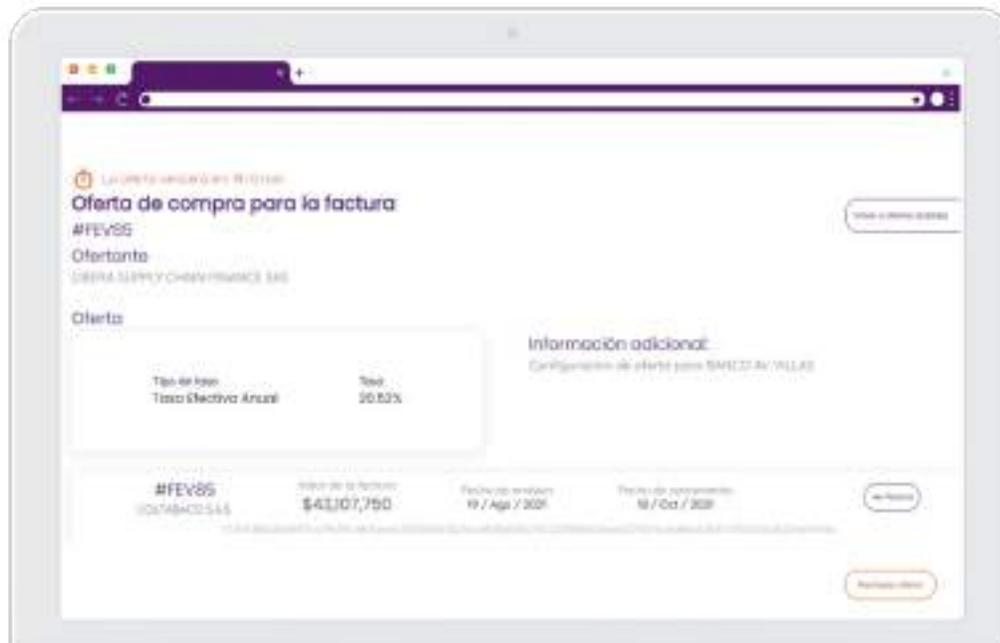
Documentación adicional

- Usuario carga información financiera del negocio y publica facturas y otros documentos en plataforma.
 - La contra parte recibe y realiza los procesos necesarios para cada uno
 - Cada punta tiene un diseño propio basado en sus requerimientos de negocio



Aceptación de ofertas y desembolso

- o Usuario recibe respuesta de compra por sus facturas, las evalúa y las acepta si son de su interés.



Consideraciones



1. Cargue de información 100% digital
2. Validaciones B2B 100% digitales
3. Validación documental transparente para el usuario
4. Soporte telefónico para usuarios que lo necesiten.
5. Transacciones 100% digitales.



Experiencia Digital en el B2B

- Rediseñar procesos
- Re pensar restricciones
- Nunca, nunca, nunca digitalizar los procesos existentes