

## E-business

El e-business ha supuesto un notable cambio en el enfoque tradicional del capital y del trabajo, pilares fundamentales de Mercadona, y en sus prácticas productivas y organizacionales. Las actividades que ponen en contacto clientes, proveedores y socios como el marketing y ventas, la producción y logística, gestión y finanzas tienen lugar en el e-business dentro de redes informáticas que permiten a su vez una descentralización en líneas de negocio.

En Mercadona, el objetivo es ofrecer en todo momento lo que el cliente está pidiendo, por ello el enfoque está en optimizar los procesos, con vistas a mejorar al máximo el servicio.

Dentro de esta política, se ha desarrollado un servicio de compra por Internet que, en realidad, es una extensión del pedido telefónico y servicio a domicilio del que ya se disponía.

La tecnología Internet ha supuesto un gran adelanto en todo lo referente a la actividad administrativa de la empresa. La estrategia ha sido integrar los procesos que conllevan los nuevos pedidos a través de Internet, con los procesos ya existentes en nuestro modelo de venta tradicional. Se integra a la perfección con el pedido telefónico. Igualmente, los procesos de facturación están perfectamente integrados y el pago del pedido por Internet se puede realizar en efectivo en el momento de su recepción bien de forma on-line o facilitando el número de su tarjeta de crédito telefónicamente.

Al contar con las experiencias previas de atención al pedido telefónico y de servicio a domicilio, ya se disponía de la correspondiente red logística de suministro a nuestros clientes en su domicilio, por lo que con el aumento de clientes que vaya produciéndose con los pedidos vía Internet se deberán acondicionar los recursos ya existentes a la demanda e incrementar a

El cliente de Internet tiene la misma necesidad de comunicarse que el cliente del supermercado tradicional, pero utiliza medios distintos. Su seña de identidad es que desea gestionar su compra en el mínimo tiempo posible. Por ello, se ha diseñado una página web acorde con el servicio tradicional, desarrollado siempre de forma que aporte valor al usuario. De esta forma, su utilización es muy sencilla, intuitiva y enfocada siempre al cliente.