

Cristian Barra, Fundador de Zona Portátil

“Nuestro nuevo e-Commerce será el puente a una segunda etapa de desarrollo”

Con un modelo de venta transaccional bien afinado y basado en la excelencia en el servicio al cliente, la rapidez y el mejor precio, Zona Portátil está consolidándose de forma sólida. Conversamos con Cristian Barra, Gerente General y dueño, y Cristian Olavarría, Gerente de Adquisiciones, sobre los nuevos pasos de Zona Portátil y como su nuevo e-Commerce será clave para fortalecer su presencia en el mercado.



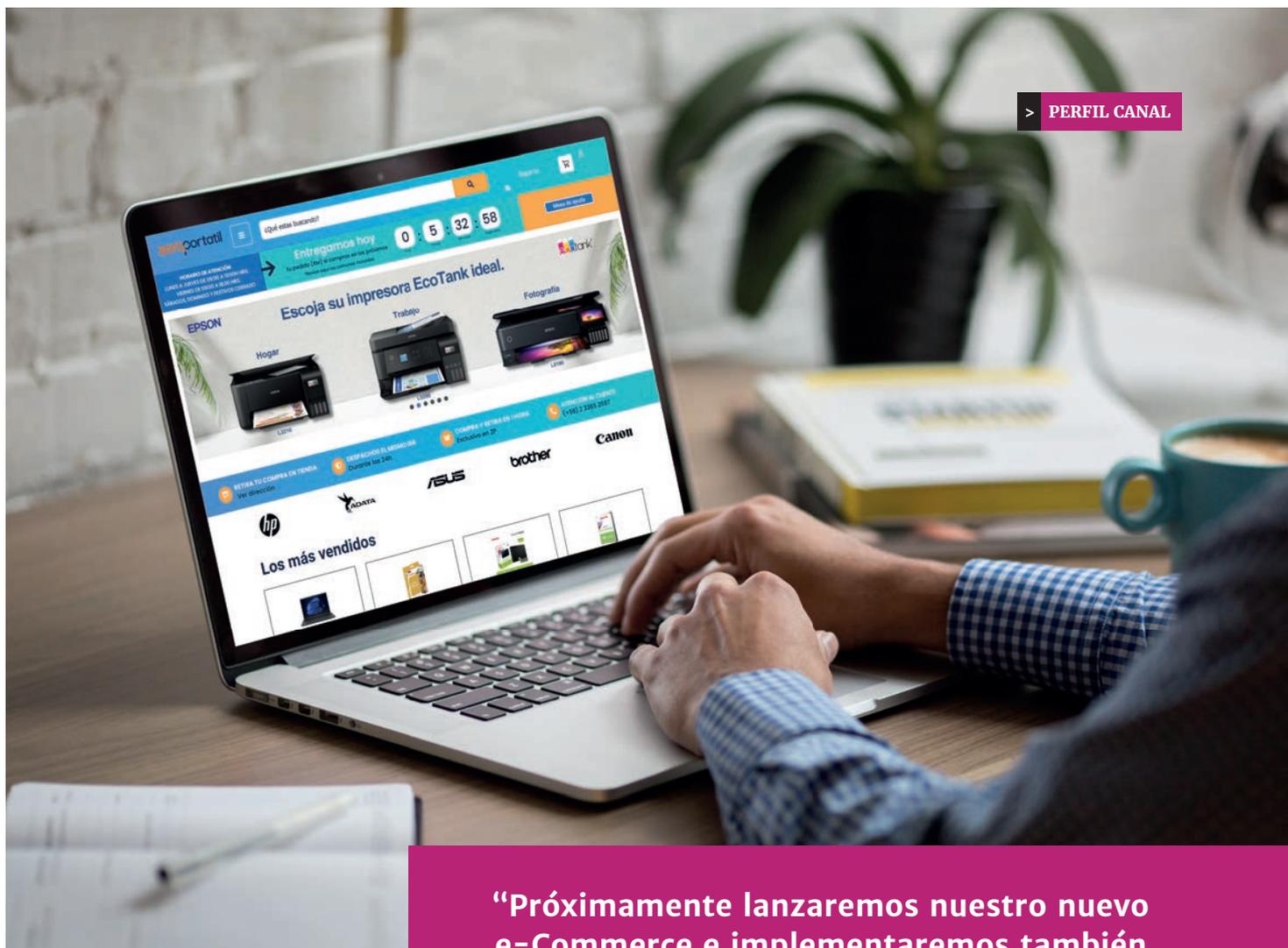
¿Cómo resumiría la historia de la empresa desde sus inicios?

C. Barra: Zona Portátil partió en el año 2017. Trabajé durante casi 20 años en el rubro de la computación liderando el área de ventas en distintas empresas y esa experiencia y fascinación por el negocio de tecnología hizo que la decisión de independizarme fuera tomando cada vez más forma. Tenía una cartera de clientes sólida y eso fue el puntapié inicial para comenzar.

Partimos con un equipo de 5 personas que se ha multiplicado hasta llegar a cerca de 30. Han sido 8 años de enormes desafíos y un crecimiento que nos tiene muy satisfechos.

Mirando 8 años atrás, ¿cuáles son los principales cambios que ven en el mercado?

C. Barra: Definitivamente el negocio es muy distinto hoy. En un inicio vendíamos a clientes que nos solicitaban productos que comprábamos al mayorista y entregábamos al cliente, sin requerir bodega. Nos volvimos eficientes en el movimiento de cajas hasta que llegó la



> PERFIL CANAL

“Próximamente lanzaremos nuestro nuevo e-Commerce e implementaremos también el sistema de compra protegida, para seguir avanzando en la excelencia y el servicio al cliente con nuevas características de valor”

pandemia y cambiaron las reglas del juego. Fue necesario que tuviéramos bodegas e inventario, para lograr contar con los productos que nuestros clientes solicitaban y vernos lo menos afectados posible con los quiebres de stock muy típicos en ese momento, en mayoristas y marcas.

Entonces, ¿la pandemia fue un punto de inflexión en el negocio de Zona Portátil?

C. Barra: Así es. Potenciamos con fuerza la relación con las marcas y nuestro e-Commerce y ampliamos la visibilidad de nuestra empresa vendiendo a través de diferentes marketplaces como Falabella, Paris y Ripley.

Asimismo, implementamos nuestras propias bodegas, desarrollamos un sistema de logística robusto y nos enfocamos con fuerza en el negocio en línea con el objetivo de mantener y potenciar los excelentes resultados que conseguimos en pandemia.

El desarrollo de nuestro sistema de venta online está tan afinado y funciona tan bien, que si un cliente nos compra en el día, hasta las cinco de la tarde, el producto le llega el mismo día, con una cobertura que abarca hasta Chicureo en el Sector Norte y Buin en el área Sur.

¿Cómo satisfacen los requerimientos de clientes cada vez más exigentes y en un mercado donde la competencia es altísima?

C. Olavarría: Con un servicio muy ágil y entregas rápidas, acompañado de precios muy competitivos, porque para tener éxito en el negocio del e-Commerce hay que tener un buen costo. Para esto hemos desarrollado fuertes alianzas di-

rectamente con las marcas, entre ellas, HP, Epson, Toshiba, Brother y Canon, y a nivel de mayoristas, con Nexsys, que es nuestro principal proveedor.

Además de la venta en línea, ¿atienden a clientes de manera directa?

C. Barra: Sí. Además de la venta a través de nuestro e-Commerce y en grandes Marketplace, atendemos a empresas del área privada y de Gobierno. De hecho, nosotros partimos vendiendo a clientes corporativos y nuestro equipo de venta lo formamos justamente con ejecutivos que llegaron a Zona Portátil con su propia cartera de clientes del área privada. Además, desde el 2024 desarrollamos también el área de servicios, que abor-



> PERFIL CANAL



Cristian Olavarría, Gerente de Adquisiciones; Cristian Barra, Gerente General y dueño; ambos de Zona Portátil.

“Lo que buscamos es posicionarnos en las grandes ligas de la venta online en el país, con un sistema completamente automatizado, más rápido y seguro”

da ingeniería, proyectos de instalación y contratos de mesas de ayuda y soporte, así es que hemos ido abarcando todas las áreas posibles para consolidar nuestro servicio.

¿Qué categorías de productos forman parte de su foco principal en la actualidad?

C. Barra: Dentro de nuestra oferta destacan principalmente Impresión, Computo y Almacenamiento. Hace más de dos años partimos con nuestro e-Commerce y hemos logrado posicionar muy bien la venta de equipos de impresión en toda su variedad y al mismo tiempo el área de cómputo, con un portafolio muy amplio de notebooks, desktops y all-in-one. La venta en línea nos da una gran visibilidad, con un impacto que ha sido y es muy positivo.

En estos 8 años han construido una identidad de marca. ¿Qué características los diferencian de la competencia?

C. Olavarría: Nuestro compromiso con el cliente en términos de plazos de entrega

rápidos, excelentes precios y un servicio postventa muy competitivo. Nuestra relación directa con las marcas nos permite responder más rápido y mejor frente a la eventual falla de un producto.

C. Barra: Efectivamente, la garantía -tal como la describe Cristian- establece una diferencia entre Zona Portátil y su competencia. Gracias a tener un alto volumen de ventas en marcas como HP, Asus y Epson, por ejemplo, podemos hacer reemplazo de productos, de manera de asegurar la mejor experiencia de los clientes, y luego nosotros hacemos el cambio con el fabricante. Eso, pocas empresas lo hacen y es un distintivo que nos hace destacar. Otra diferencia importante es a nivel de la logística y el bodegaje. A diferencia de empresas que tercerizan esta área, nosotros armamos un equipo propio de logística y las bodegas también son nuestras. Asimismo, próximamente lanzaremos nuestro nuevo e-Commerce e implementaremos también el sistema de Compra Protegida, para seguir avanzando en la excelencia y el servicio al cliente con nuevas características de valor.

Un servicio como Compra Protegida los hará diferenciarse aún más...

C. Barra: Efectivamente. Hasta ahora solo las grandes tiendas y Mercado Libre lo tienen disponible, pero nosotros también lo incorporaremos como un valor diferenciador. Nuestro objetivo es implementar una Compra Protegida para el cliente de hasta 30 días. Hemos visto que muchos clientes nos prefieren porque saben que si un producto no satisface sus expectativas y este cumple con algunos requisitos del área Post-Venta, puede hacer el cambio o devolución. Esto no está implementado de manera oficial en nuestro e-Commerce actual, pero próximamente será oficial, ya los clientes saben que pueden contar con eso. Muchos lo han realizado y nos vuelven a comprar, porque tienen la tranquilidad y confianza de que hemos brindado un buen servicio.

¿Cuáles son los próximos pasos de Zona Portátil?

C. Barra: Este año nuestro énfasis estará en seguir creciendo con nuestro e-Commerce y, de la misma forma, crecer en el área de servicios, que es un foco importantísimo.

Lo que buscamos es posicionarnos en las grandes ligas de la venta online en el país, con un sistema completamente automatizado, más rápido y seguro. Y a pesar de que el volumen de ventas al que apuntamos no es competir con los retailers más grandes, sí queremos seguir atrayendo a empresas que han entrado a nuestra página atraídos por nuestro modelo de servicios, con los que hoy desarrollamos grandes negocios y contratos. Nuestro e-Commerce nos va a permitir aumentar la venta transaccional y también llegar a otras empresas con otro tipo de productos. En definitiva, será un puente que nos permitirá pasar a una segunda etapa de desarrollo del negocio de Zona Portátil. /ChN