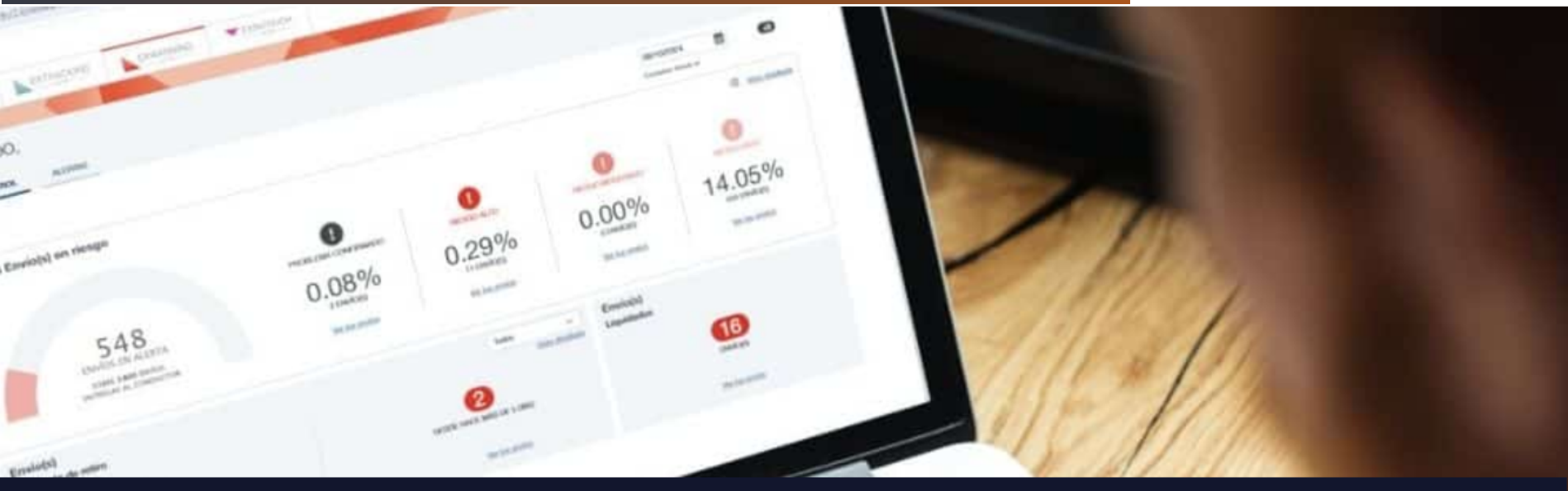




LOGISTICA

Black Friday: la clave está en una gestión centralizada de envíos para evitar las anomalías

Ecommerce News 24/11/2024 Sin comentarios 30.869 visitas

*Autor: Edmundo Brito – Country General Manager TDI Spain

Cada Black Friday, el ecommerce se enfrenta a una demanda masiva de pedidos y envíos, una prueba de fuego para los sistemas de logística y atención al cliente. En esta temporada, la capacidad para gestionar de forma centralizada la información de envíos es esencial no solo para mantener la satisfacción del cliente sino también para reducir costes operativos y gestionar riesgos de manera eficaz. Pero ¿cómo se puede optimizar la experiencia y minimizar los problemas? La respuesta radica en un sistema de alertas y notificaciones centralizado que permita identificar, clasificar y actuar ante cualquier anomalía de manera rápida.

La gestión centralizada: un recurso para la eficiencia operativa

Gestionar los envíos de múltiples proveedores y plataformas en un solo lugar permite ver la situación en tiempo real. Esta centralización ofrece una visibilidad clara y detallada de los flujos de paquetes, detectando puntos débiles o cuellos de botella que pueden ser críticos en días de alta demanda como durante el Black Friday. Con esta estructura, las empresas pueden reaccionar inmediatamente a cualquier incidencia, evitando retrasos y minimizando errores.

Clasificación de envíos por nivel de riesgo: priorizar para optimizar

Uno de los retos más comunes durante este periodo intenso de pedidos es la gran variedad de situaciones que se presentan en los envíos. Clasificar estos envíos por niveles de riesgo (por ejemplo, bajo, medio y alto) ayuda a las empresas a priorizar los paquetes que podrían enfrentar problemas antes de que estos afecten a los clientes. Esto es algo que TDI group realiza con Exwarning, un módulo de alertas que notifica si hay alguna anomalía durante la entrega (paquete pendiente de entrega, paquete extraviado, dirección incorrecta). Y que además de prever los retrasos de las entregas, te pone en contacto con los transportistas e informa sobre el estado del envío.



Por otro lado, TDI dispone también de Exintouch, una potente API de comunicación que está diseñada para informar de manera precisa y ágil sobre el estado y la evolución de las entregas.

Ambos módulos se complementan con Expedito, un CMS para centralizar y gestionar las expediciones.

De este modo, esta clasificación permite al equipo de logística y atención al cliente identificar y resolver incidencias críticas con antelación, garantizando que los pedidos de alto riesgo reciban atención preferente y minimizando, así, el impacto en la experiencia del cliente.

Escuchar a nuestros clientes es fundamental para entender sus necesidades y anticiparnos a posibles incidencias en su operativa de envíos. La cercanía con ellos nos permite afinar nuestro control sobre cada etapa del proceso logístico, desde la expedición hasta la entrega final. Esta sinergia no solo mejora la eficiencia en el manejo de sus expediciones, sino que también fortalece la relación de confianza, convirtiéndose en un pilar esencial para alcanzar altos niveles de satisfacción y fidelización en tiempos críticos como el Black Friday.

Alertas personalizadas: información relevante para cada envío

Cada envío puede estar expuesto a problemas específicos que requieren una respuesta adaptada. Con un sistema de alertas personalizadas, como el ya comentado de Exwarning, las empresas pueden establecer notificaciones que se activen ante determinadas condiciones: retrasos en las rutas, problemas de transporte, fallos en la entrega, evalúa todos tus envíos en proceso de entrega y resalta las anomalías en función de diversos niveles de riesgo personalizables etc. La personalización de estas alertas permite atender de forma más eficiente cada situación, adaptando los recursos y acciones según el tipo de problema, el cliente afectado y la relevancia del pedido.

Automatización y planificación de alertas: hacia una logística proactiva

La automatización de alertas es clave para adelantarse a los problemas. Mediante reglas automatizadas, las empresas pueden establecer sistemas que monitoricen los envíos continuamente, enviando notificaciones al equipo logístico en cuanto detectan cualquier anomalía. Esta proactividad no solo optimiza la gestión interna, sino que también mejora la transparencia de cara al cliente, quien recibe actualizaciones en tiempo real sobre el estado de su pedido. Además, la planificación de alertas permite prever y actuar con rapidez, ayudando a que los equipos no se saturen y puedan responder de forma organizada.

Notificaciones inteligentes: comunicación efectiva y reducción de incertidumbre

Una gestión centralizada de alertas y notificaciones no solo impacta en el equipo de logística, sino también en la experiencia del cliente. Las notificaciones inteligentes pueden diseñarse para ofrecer a los clientes una experiencia personalizada, informándoles del estado exacto de su envío y cualquier eventualidad en tiempo real. Este enfoque reduce la incertidumbre y fortalece la relación con el cliente, incrementando la confianza y generando una percepción positiva de la marca, especialmente en periodos de alta presión como el Black Friday.

Impacto en la satisfacción del cliente y la fidelización

Gestionar eficazmente las incidencias de envíos y tener un control exhaustivo de la información permite a las empresas asegurar entregas puntuales y cumplir con las expectativas del cliente, incluso en picos de demanda como Black Friday. La capacidad de resolver problemas de manera rápida y eficaz se traduce en una mejora de la satisfacción del cliente y en mayores índices de fidelización, que se reflejan en las compras recurrentes y recomendaciones de marca.

Por tanto, la combinación de una gestión centralizada de la información de envíos, una clasificación eficiente por nivel de riesgo, alertas personalizadas y un sistema de automatización de notificaciones permite que las empresas optimicen sus operaciones y mejoren la experiencia del cliente en fechas clave como el Black Friday.

Una estrategia proactiva y bien estructurada en estos aspectos se convierte en un activo estratégico para cualquier ecommerce que desee cumplir con las demandas de sus clientes y destacarse en un mercado cada vez más competitivo.

TDI ha desarrollado un conjunto de recursos tecnológicos que permiten gestionar de manera eficiente sus procesos de expedición y seguimiento de envíos, proporcionando un control centralizado y una mayor flexibilidad operativa. El software de TDI es una solución que automatiza la generación de etiquetas de envío, lo que acelera el procesamiento de los pedidos y reduce los errores humanos. Al automatizar esta parte crítica del proceso logístico, las empresas pueden asegurar que sus envíos se gestionen de manera rápida y precisa, mejorando así la puntualidad de las entregas y la satisfacción del cliente.