

Las notificaciones durante el proceso de entrega son posibles gracias al módulo Exintouch de TDI

Las notificaciones durante el proceso de entrega son posibles gracias al módulo Exintouch de TDI

Edmundo Brito, country manager Spain de TDI

03/06/2025



La logística ha dejado de ser un simple proceso de transporte para convertirse en una parte fundamental de la experiencia de cliente. Hoy, mantener informado al destinatario sobre el estado de su pedido no solo mejora su satisfacción, sino que puede influir directamente en la percepción de la marca y en su fidelización. En este contexto, la personalización de las notificaciones y el control de la comunicación durante el seguimiento del envío se consolidan como herramientas clave para muchas empresas.



Uno de los avances en esta línea es la integración de módulos, que permiten automatizar las notificaciones en tiempo real e incluir elementos personalizables como el logo, colores corporativos o mensajes adaptados. Así, en lugar de remitir al usuario a plataformas externas o genéricas, se le ofrece una experiencia coherente con la marca desde que se prepara el pedido hasta que llega a su destino.

Este tipo de soluciones facilitan además la adaptación de la comunicación a campañas concretas o momentos del año, como rebajas o lanzamientos de nuevos productos. La posibilidad de enviar notificaciones por distintos canales (email, página de seguimiento, SMS) contribuye a que la información llegue al cliente en el formato más eficaz, y en muchos casos, en el momento más útil: por ejemplo, justo antes de la entrega.

Desde el punto de vista operativo, estas herramientas también tienen impacto directo en la eficiencia. La reducción de consultas relacionadas con el estado del pedido disminuye la carga sobre los equipos de atención al cliente. Además, la automatización permite programar y adaptar los mensajes a distintos escenarios logísticos, sin necesidad de intervención manual.

Algunos módulos incluyen la opción de integrar recomendaciones de productos, promociones o descuentos en las propias notificaciones. Esto convierte cada interacción logística en un posible punto de contacto comercial, aunque su efectividad dependerá siempre del contexto y del tipo de cliente.

En cuanto a la implementación, muchas de estas soluciones están pensadas para facilitar una puesta en marcha ágil, sin necesidad de desarrollos técnicos complejos. Esta accesibilidad permite que tanto equipos de logística como de marketing puedan gestionarlas con autonomía tras una formación básica.

En resumen, las notificaciones durante el proceso de entrega son posibles gracias al módulo Exintouch de TDI. Gestionarlas de forma estratégica, con personalización y control, permite a las empresas mejorar la experiencia posventa, reducir incidencias y mantener un vínculo activo con el cliente hasta el final del proceso. Una oportunidad que muchas organizaciones ya están aprovechando para reforzar su propuesta de valor.