

Optimizando la última milla con tecnología

Cómo evitar los errores más comunes en e-commerce



La gestión de envíos en e-commerce enfrenta múltiples desafíos que pueden afectar tanto la satisfacción del cliente como la rentabilidad del negocio. Para mitigar estos problemas, la implementación de un TMS (Transportation Management System) como DELPA Last Mile se vuelve clave para garantizar la eficiencia operativa y reducir los riesgos logísticos. A continuación, exploramos los problemas más frecuentes y cómo pueden ser solucionados con tecnología avanzada.

1. Paquetes Perdidos o sin Trazabilidad

Problema: La falta de visibilidad sobre el estado de los envíos genera incertidumbre en los clientes, especialmente en aquellos que compran por primera vez en un e-commerce. La pérdida de trazabilidad puede traducirse en desconfianza y afectar la reputación de la marca.

Consecuencias: Una mala experiencia con la entrega no solo impacta la credibilidad del negocio, sino que también puede generar comentarios negativos y la fuga de clientes a largo plazo.

Solución con DELPA Last Mile:

- ✓ Dashboard en tiempo real para el monitoreo de envíos.
- ✓ Geolocalización y trazabilidad en cada paquete.
- Alertas automáticas OTIF (On Time In Full) para prevenir retrasos.
- ✓ Registro de eventos clave para auditar cada etapa de la entrega.

2. Retrasos en la Entrega

Problema: La puntualidad en las entregas es un factor determinante en la

satisfacción del cliente. No cumplir con los plazos acordados puede afectar la confianza del consumidor y desmotivar futuras compras.

Consecuencias: Los retrasos pueden traducirse en reseñas negativas en redes sociales, Google y plataformas de venta, afectando no solo a los clientes actuales, sino también a potenciales compradores que evalúan su decisión de compra.

Solución con DELPA Last Mile:

- ✓ Notificaciones en tiempo real vía WhatsApp y correo electrónico.
- ✓ Integración con múltiples couriers para asignar la opción más eficiente.
- ✓ Tracking accesible desde la compra hasta la entrega final.

3. Falta de Integración entre Proveedores de Transporte

Problema: Gestionar múltiples proveedores de transporte sin un sistema unificado puede generar desorganización, pérdida de documentos, baja trazabilidad y problemas de comunicación entre equipos logísticos.

Consecuencias: La dispersión de datos

dificulta la optimización de procesos, incrementa el tiempo de auditoría y reduce la capacidad de respuesta ante incidentes.

Solución con DELPA Last Mile:

- ✓ Centralización de operaciones en una sola plataforma.
- ✓ Medición del desempeño OTIF por cada proveedor.
- ✓ Comparación del rendimiento de diferentes transportistas para optimizar costos y eficiencia.

Checkout Inteligente: Tarifas y Tracking en Tiempo Real

La experiencia de compra no termina en el pago. DELPA Last Mile integra couriers en el carrito, mostrando tarifas y tiempos exactos antes del checkout.

- ✓ **Transparencia total:** El cliente conoce costos y tiempos antes de pagar.
- ✓ **Menos carritos abandonados:** Opciones de envío flexibles y competitivas.
- ✓ **Comparación en tiempo real:** Selección automática del mejor transportista.

Última Milla: Automatizada y Digitalizada

- ✓ **Evita riesgos OTIF:** Notificaciones automáticas ante posibles retrasos.
- ✓ **Asignación automática de transportistas:** Optimización por destino y carga.
- ✓ **Alertas proactivas:** Mantén a tus clientes informados en todo momento.
- ✓ **Tracking embebido:** Transparencia total con seguimiento en tu web.
- ✓ **Resultado:** Mayor confianza, menos reclamos y clientes satisfechos.

Trazabilidad Completa y Decisiones Basadas en Datos

- ✓ **Cada etapa bajo control:** Desde la compra hasta la entrega final.
- ✓ **Análisis en tiempo real:** Costos, tiempos de entrega y rendimiento de couriers.
- ✓ **Automatización de incidencias:** Generación de tickets y alertas para resolver problemas antes de que ocurran.

Opinión de un experto

En un mundo donde la logística sigue evolucionando a pasos agigantados, la sostenibilidad se posiciona como un factor clave en la última milla. Para enten-

“Las tendencias apuntan a una logística más inteligente, con soluciones tecnológicas que permiten no solo optimizar costos y tiempos de entrega, sino también reducir la huella ambiental de cada operación”

der mejor las tendencias que marcarán el 2025, **Patricio López, Jefe de Proyecto de Tecnología en DELPA**, entrega su visión sobre el impacto ambiental del transporte y el papel de la tecnología en la optimización de rutas.

“El nivel de la huella de carbono es preocupante, y aunque no lo parezca, está presente en todo tipo de envíos. Con DELPA Last Mile, puedes medir tu huella de carbono y reducirla mediante ruteos eficientes e integraciones tecnológicas que nos permiten analizar datos en tiempo real. Por eso, contar con un sistema de monitoreo de flota es fundamental para mejorar la eficiencia y sostenibilidad en la logística”.

Además, López enfatiza que en el 2025, la sostenibilidad será un pilar fundamental en la industria: “Lo que no se

mide, no se mejora. Gracias a la integración de plataformas tecnológicas, hoy podemos analizar y reducir el impacto ambiental del transporte, transformando datos en decisiones estratégicas para un futuro más limpio”.

Las tendencias apuntan a una logística más inteligente, con soluciones tecnológicas que permiten no solo optimizar costos y tiempos de entrega, sino también reducir la huella ambiental de cada operación. DELPA Last Mile se suma a este desafío, incorporando herramientas avanzadas que facilitan la toma de decisiones sostenibles y refuerzan el compromiso con un transporte más eficiente y ecológico. /NG

Más información en www.delpagroup.com

