



Logística para eCommerce

Allan Guilloff - CEO y Co-fundador



Mis **ventas online** aumentaron
¿Y ahora qué?

El gran desafío del eCommerce



Es lograr que sus productos lleguen a las manos de sus clientes con la menor fricción posible.

Ese proceso se llama **logística**.



¿Qué genera **fricción** a tus
clientes?

Ubica estos puntos en tu proceso de envío

Plazos de entrega **poco claros.**



Sub prometer y sobre cumplir. Es mejor ser realistas con los plazos de entrega.



Plazos de entrega excepcionales durante la pandemia



Ten muy visibles **tus políticas de envío** y comunica cualquier cambio a tus clientes

Costos de envío **muy altos.**



Idealmente el valor del envío **no debe ser mayor al 10% del valor de la compra.**



Regionalizar stock, para optimizar costos.

No saber **dónde** está mi pedido.



Sé proactivo Notifica a tus clientes los puntos más relevantes del proceso de envío



Monitorea constantemente No esperes a que sea tu cliente quien te avise de un problema



Mala gestión de imprevistos.



No traspases ineficiencias de tus proveedores.

Una experiencia de compra positiva es más valiosa que una reposición de producto.



Cuánto es el daño a compensar. ¿El envío está atrasado un par de días? ¿2 veces retrasado? ¿Se perdió?

¿Qué puedes
Automatizar?



Tus ventas crecen

Y el día sigue teniendo 24 horas



Creación y gestión de envíos.



Notificaciones a tus clientes.



Gestión con multi-Courier para mejor servicio.

¿Qué deberías
medir?

Lo que no se mide, **no se mejora.**

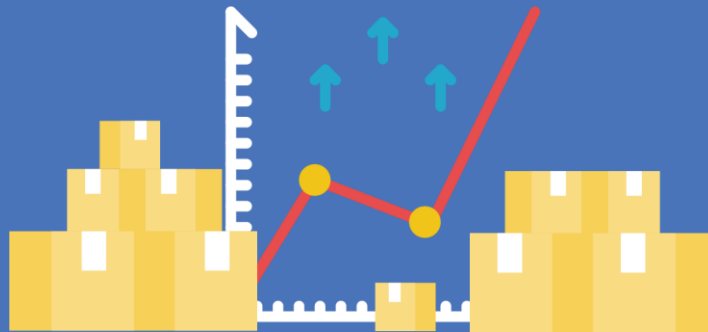


Número de envíos realizados.



Tiempos - son los que mostramos en Políticas de despachos.

- Tiempo de preparación de tus pedidos.
- Plazos de entrega de los Couriers.



Tu demanda aumenta, tu infraestructura no

La demanda de tus productos puede aumentar 300%,
pero tu equipo de trabajo no. Tampoco tu bodega.



Mide el tiempo de confección de tus productos.

¿Cuánto te tardas desde que una venta cae, hasta que el producto está listo para enviarse? ¿Cuántas ventas haces en un día? Ahora multiplícalo por 3. **¿Vas a poder confeccionar todo a tiempo?**

Lo que no se mide, **no se mejora.**



Ratio de Servicio

- Cantidad de llamadas / envíos.
- Cantidad de mails / envíos.



Si un paquete está demorando: comunícate con tu cliente. No esperes a que sea él quien reclame.

Monitorea tus envíos y ubica riesgos.



¿Qué puedo ofrecer para compensar a un cliente insatisfecho? Considera:



Valor en el tiempo de vida de un cliente.



No resentir tus márgenes.



Cuánto es el daño a compensar.

¿El envío está **atrasado** un par de días? Ofrece descuento sobre la próxima compra.

¿**Muy atrasado**? Giftcard

¿El envío se **extravió**? Reenviar y reponer con un regalo.

Lo que no se mide, **no se mejora.**



¿Tiempos de respuesta de las consultas/preguntas que llegan se están cumpliendo con lo prometido?



¿Estás informando a tus clientes de los atrasos de pedidos **antes de que se atrasen?**

Lo que no se mide, **no se mejora.**



¡Repetir medición!

Es un loop continuo de mejora.

¿Necesitas ayuda
logística?

¿Qué es Shipit?



¿Qué es Shipit ?

Por medio de tecnología,
simplificamos tu operación y
reducimos tus costos.



Solucionamos los problemas logísticos de los eCommerce



Procesos manuales
que demandan
mucho tiempo



Control insuficiente
sobre los envíos



Dificultad de
gestionar con **varios**
Couriers a la vez



Comunicación
post-envío deficiente
y lenta

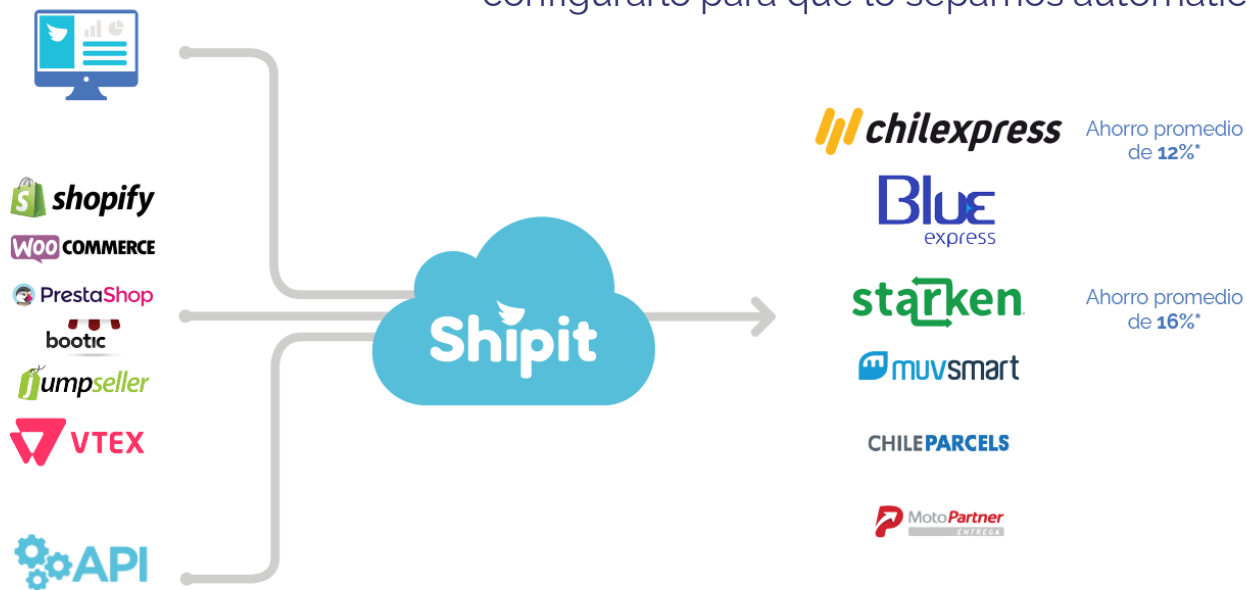
Reinventamos la logística **con tecnología**



Integración

La integración con Shipit conecta tu tienda con nuestra plataforma Shipit para automatizar el ingreso y actualización de tus pedidos.

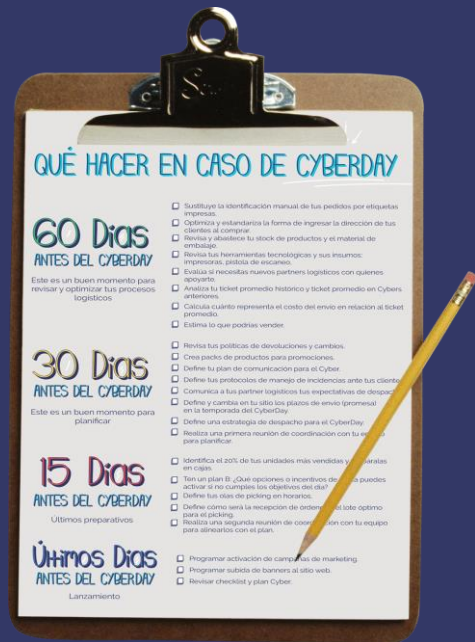
¿No tienes tiempo de enviar manualmente la solicitud de retiro cada vez que tengas una compra? Puedes configurarlo para que lo sepamos automáticamente.



*versus tarifas del mercado

En sus marcas, listos... ¡Cyber!

En nuestra guía gratuita encontrarás consejos y un checklist para sobrevivir al Cyber.



Descárgala en: <https://info.shipit.cl/que-hacer-en-caso-de-cyber>

The logo for Shipit features the word "Shipit" in a white, rounded, sans-serif font. A white bird icon, similar to the Twitter logo, is positioned above the letter 'i'.

Tú vendes. Nosotros hacemos el resto.