



## Cómo simplificar la logística para mejorar la experiencia de tu e-commerce

- *Con opciones como la Funcionalidad de Soporte Centralizado desde la plataforma, los negocios digitales pueden reportar incidencias o problemas con sus envíos directo desde un solo sitio, gestionar los reportes, así como la solución a algún tipo de error.*

**Ciudad de México, 28 de junio de 2021.**— Si bien el comercio electrónico parece ser la joya de la corona de la digitalización impulsada por la pandemia, lo cierto es que aún existen desafíos a cubrir, entre los que se encuentran, además de la bancarización y la falta de confianza en el proceso de compra, la logística, según revelaban [datos](#) de Deloitte antes de la contingencia sanitaria. Hoy, para los negocios digitales, el reto de la *e-logística* es simplificar los procesos detrás de cada compra, esto para mejorar la experiencia del usuario.

De hecho, una [proyección](#) del Foro Económico Mundial anticipa que la demanda de entregas de última milla crecerá 78% a nivel mundial para 2030, mientras que la implementación de nuevas [tecnologías](#) para optimizar la logística de una tienda online se puede traducir en una reducción del 70% en gastos, así como un ahorro del 91% en tiempos de operación.

“Las tiendas electrónicas enfrentan un escenario en el que se proyecta un crecimiento del 16% del comercio electrónico, luego de que en 2020 este aumento 36%; sin embargo, 3 de cada 10 usuarios aún manifiestan que los problemas más frecuentes en sus compras en línea son el envío de productos y la atención al cliente, de acuerdo con los [estudios](#) más recientes”, explica **Oscar Victorin, CEO & cofundador SkydropX**, la plataforma de gestión logística que ayuda a las empresas a reducir tiempo y costos, así como centralizar envíos en un solo sitio.

Para ello, los negocios digitales deben enfocarse en una mejora continua de sus herramientas de logística, donde la tecnología puede fungir como un aliado estratégico. De hecho, está [comprobado](#) que las plataformas para gestionar los envíos en un solo lugar, pueden generar hasta un ahorro del 91% de tiempo de operación, al reducir los tiempos sincronizando los datos de los pedidos, evitando errores y contratiempos logísticos.

Una de las mejoras más recientes en este tipo de soluciones, es la incorporación de la “**Funcionalidad de Soporte Centralizado**”, de SkydropX, [herramienta](#) que permite a los negocios digitales reportar incidencias o problemas con sus envíos directamente desde plataforma, convirtiéndola en el canal de gestión de *tickets*. Asimismo, ofrece la posibilidad de gestionar los reportes, dar de alta un folio/ticket para dar solución a algún tipo de error, y crear algún *ticket* si existe una aclaración de sobrepeso, confirmación de entrega, cambios de domicilio del usuario o un reporte general, y visualizar todo.

Con la Funcionalidad de Soporte Centralizado también se puede editar o actualizar información de incidencias o errores, además de incluir documentos, buscar reportes, contestar *tickets*, habilitar líneas del tiempo para revisar estatus de un envío, así como personalizar

notificaciones, entre otras funcionalidades a través de un menú simplificado y de fácil acceso, que en conjunto garantizan la proactividad del servicio al usuario y una reducción de tiempos.

“En definitiva, este tipo de innovaciones en las plataformas que ya existen para la gestión logística en el *ecommerce*, representan una alternativa para crear y gestionar los reportes directo desde plataforma, lo cual impacta en toda la cadena de servicio al cliente, al optimizar los incidentes, mejorar los tiempos de entrega y la administración de *tickets*, todo desde una interfaz que simplifica todo el trabajo y que permite un 95% de efectividad en soporte y un promedio de resolución de problemas de 30 minutos; con ello, las tiendas digitales pueden emplear su tiempo en otro tipo de mejoras para el servicio al cliente”, concluye **Victorin**.

**Conoce más sobre la funcionalidad “Funcionalidad de Soporte Centralizado” [aquí](#).**

-o0o-

### Sobre [SkydropX](#)

SkydropX es la plataforma de gestión logística que ayuda a las empresas a reducir tiempo y costos, así como centralizar envíos en un solo sitio. Reconocida por la AMVO como el mejor *software* logístico para negocios, ha recaudado más de 7 mdd de inversores como Combinator, Sierra Ventures, FJ Labs, Cometa y Dynamo. Atiende a más de 30,000 clientes, con más de 1M de entregas cada mes, lo que la posiciona como la solución número 1 de su tipo en México. Entre sus clientes se encuentran empresas y *startups* como Walmart, Cemex, Claroshop, Conekta, Runa, entre otros, quienes confían en su *software* para gestionar toda su logística.

SkydropX, a través de sus soluciones, permite a los negocios enviar notificaciones de rastreo a sus clientes por medio de WhatsApp y su plataforma *white label* les garantiza una experiencia óptima desde el carrito de compra hasta la entrega, en *marketplaces*. También automatiza el proceso de envío gracias a su IA Dispatch que facilita la compra e impresión de etiquetas de envío, seguimiento, estimación de los tiempos de entrega y gestión de devoluciones. Su plataforma brinda a las empresas una experiencia desde el carrito de la compra hasta la entrega final. Visita: <https://www.skydropx.com/>

### Síguenos en:

Facebook: <https://www.facebook.com/Skydropx>

Instagram: [https://www.instagram.com/skydrop\\_x/](https://www.instagram.com/skydrop_x/)

LinkedIn: <https://www.linkedin.com/company/sskydropx/>