



MAIL BOXES ETC.®

La ofrenda de la logística: ¿cuáles son las 'best practices' que se deben emplear?

Ciudad de México, 24 de octubre de 2022.- Entre flores, incienso y copal, 'descansan las almas' de algunas prácticas obsoletas que, derivado de la transformación digital de los procesos, pasaron 'a mejor vida' y hoy engalanan la ofrenda de la logística.

Tal y como cada año los mexicanos colocan y rinden tributo a los seres queridos que se fueron 'al más allá', en materia logística existen algunas *bad practices* que hoy en día, lejos de ser parte de las operaciones diarias de las compañías del sector, son solo recordadas como actividades 'muertas' que fueron sustituidos por procesos más digitales y tecnológicos.

Mail Boxes Etc indica cuáles son esos procesos que son recordados dentro de la 'ofrenda de la logística' y desde luego qué herramientas y/o soluciones tecnológicas llegaron para darle vida al almacenamiento, transporte y entrega de productos.

1. Seleccionar a un proveedor por su precio

En su lugar, es importante que al elegir un proveedor logístico se acuda a un *third party logistics* (3PL) cuya tecnología ayuda a considerar otros factores, ya que no solo incluye un comparador de precios en tiempo real, sino que permite visibilizar aspectos como la calificación que le ponen quienes ya han contratado sus servicios, la calidad del embalaje, el tipo de vehículos que tienen a disposición de sus clientes y la tecnología que utilizan para el rastreo de sus entregas, por mencionar ejemplos.

2. Entregas 'a ciegas'

La comunicación con el cliente final durante todo el trayecto, es un aspecto fundamental hoy en día. Una empresa logística, entonces, no puede darse el lujo de no mantener al tanto al usuario final sobre los procesos de entrega, del mismo modo que no puede no tener un tracker de los envíos para el comercio que lo contrata.

Por el contrario, dar completa visibilidad es crucial. Mediante un software especializado, los 3PL pueden ofrecer a los comercios un seguimiento puntual de todos los procesos de entrega, que a su vez se traduce en la posibilidad de notificar en todo momento al cliente final sobre anomalías en el proceso, posibles retrasos, estatus del pedido e información que dé claridad al usuario final sobre qué pasa con su paquete.



Si bien los motivos que suelen retrasar las entregas generalmente están fuera de las manos de la empresa logística, también es cierto que no informar al usuario al respecto puede generar una experiencia muy negativa.

3. Direcciones de entrega únicas

Cuando las empresas contratan a un proveedor logístico deben asegurarse que este tenga un proceso de direcciones alternativas para la entrega de los productos. No hacerlo es simplemente un error que puede afectar directamente a la experiencia del usuario final, y a la reputación de la empresa encargada de las entregas.

De esta forma, si la opción principal resulta sin éxito, el paquete puede ser dirigido a otras alternativas como la casa de un amigo o vecino, un lugar de trabajo del cliente, o incluso un centro de recolección de la propia compañía. De hecho [Capegmini](#) indica que el 55% de los usuarios del país están dispuestos a recibir los productos que alguno de sus vecinos solicitó.

4. Largos procesos de almacenaje

Hoy en día es posible eliminar por completo el proceso de almacenaje, más allá incluso de tan solo reducirlo y optimizarlo. Es decir, en lugar de pasar por la colocación de mercancía en stock (inventario), ésta pasa directamente a la carga en los vehículos de salida, y procede a las entregas. Además de ahorros exponenciales de tiempo y dinero, la práctica del Cross Docking (como se le conoce a este proceso) implica una importante aportación en materia ambiental.

Los incrementos en la eficiencia dentro de la cadena de suministro, la reducción en la manipulación de las mercancías, el alargamiento del tiempo de vida útil de los productos, y la oferta de almacenaje de inventario delicado dentro de una sucursal, también son algunos beneficios de esta práctica que puede realizarse cuando se cuenta con un 3PL, cuya tecnología y expertise son necesarios.

5. Gestión de datos en hojas de cálculo

En lugar de ese método tradicional de gestión y correlación de información, las empresas logísticas deben emplear un software especializado que además de recabar data en tiempo real, permita convertirla en valor para la toma de decisión posterior, como la planificación y selección de el servicio que se utilizará en futuras entregas, dependiendo las necesidades que tenga el cliente.

Datos de [Deloitte](#) indican que el 44% de las empresas en México han implementado software, como un ERP (Sistema de planificación de recursos empresariales) para sus procesos logísticos, con un alto nivel de beneficios obtenidos de dicha solución digital.



Bonus: Empaque y embalaje

Sin duda se trata de un aspecto sumamente fundamental para la correcta ejecución de un proceso de entrega, sobre todo porque un paquete dañado o maltratado puede ser el parteaguas para que toda la experiencia de usuario se vuelva negativa.

Actualmente las mensajerías convencionales no permiten hacer el envío de los productos si no se encuentra debidamente empaquetado, un servicio que esas mismas compañías no ofrecen; motivo por el cual acudir con un 3PL que cuente con un servicio de embalaje profesional en sus centros de atención, en los que disponen de una amplia gama de materiales para ello.

-o0o-

Acerca de Mail Boxes ETC

Mail Boxes ETC es una compañía que ofrece soluciones empresariales de logística que permiten generar ahorros mediante soluciones hechas a la medida del cliente. Desde el inicio, Mail Boxes ofrece una experiencia de servicio extraordinaria y personalizada, basada en el uso de tecnología. Con presencia en 44 países del mundo y más de 2,600 tiendas a nivel global, así como 61 franquicias distribuidas en 20 ciudades de México, Mail Boxes ofrece soluciones integradas a una gama de servicios especializados en envíos, empaque e impresiones que derivan en ahorros para los clientes, entendiendo las necesidades y haciendo posible lo imposible.