



“Tu paquete ha llegado”: ¿Por qué esta frase nos hace tan felices?

Ciudad de México, 23 de agosto de 2023. Pocos mensajes generan sensaciones tan agradables y de felicidad como “Tu paquete ha llegado”. El momento en el que el usuario es notificado sobre un producto que compró días anteriores, sobre todo cuando éste llega en tiempo y forma, es quizá el momento cumbre de satisfacción del cliente dentro de todo el customer journey.

¿Por qué esta simple declaración tiene el poder de despertar nuestra felicidad y satisfacción? La respuesta se encuentra en la labor detrás de escena del sector logístico, cuyas compañías trabajan para hacer que cada entrega sea una experiencia única, personalizada, satisfactoria y sin complicaciones.

Los datos no mienten: En un contexto en el que la velocidad y la transparencia son cruciales, el sector logístico juega un papel esencial en la creación de sonrisas en los rostros de los clientes. Según datos de la [Asociación Mexicana de Ventas Online \(AMVO\)](#) entre los factores que generan mayor satisfacción en los consumidores de comercio electrónico se encuentran la puntualidad de las entregas y la capacidad de rastrear el progreso del envío en tiempo real.

Un estudio de [PwC](#) coincide con la fuente anterior al señalar que la rapidez de la entrega (80%) y el uso de herramientas digitales para informar al cliente en cada momento de dónde y en qué punto se encuentra su pedido (73%) figuran también entre los factores que mayor satisfacción generan al consumidor final.

Esto no es una sorpresa, ya que cada vez más personas valoran la precisión y la visibilidad en el proceso de entrega. De lo contrario, se puede generar un impacto negativo directamente en la experiencia de usuario que se traducirá, como resultado, en pérdida de clientes para las tiendas y desde luego para las empresas del sector. De hecho [Capegmini](#) señala que las llegadas a destiempo son uno de los principales motivos de insatisfacción del cliente del comercio electrónico con un 45% de los encuestados.

- **¿Qué es lo que ocurre detrás de ese mensaje?**

Para lograr que los usuarios reciban el ansiado texto antes mencionado y obtengan sus productos en tiempo y forma, los comercios y retailers sepan requieren de un aliado logístico que les permita ofrecer procesos ágiles, transparentes y basados en herramientas innovadoras.

“Dibujar” una sonrisa en el rostro del consumidor es posible cuando se cuenta con una infraestructura logística sólida que le ofrezca a los comercios desde centros de distribución



estratégicamente ubicados hasta flotas de transporte eficientes. Cada paso del camino debe estar diseñado para minimizar los retrasos y maximizar la rapidez.

La tecnología también desempeña un papel esencial en la creación de entregas exitosas. Los sistemas de gestión de almacenes y rastreo permiten un seguimiento en tiempo real de los productos, lo que garantiza que los clientes siempre sepan dónde se encuentra su paquete reduciendo el estrés y generando mayor confianza.

Es necesario también que el aliado logístico de los comercios cuente con un sistema que le permita gestionar la optimización de rutas para la planificación inteligente de las entregas. Cuando se cuenta con tecnología que permite aprovechar los datos y tener visibilidad en una sola pantalla sobre parámetros clave que se determinan de acuerdo a los procesos anteriores y en curso, entonces se pueden detectar las áreas de mejora y anticipar estrategias de entrega basadas en esa información, para prevenir anomalías.

Es importante además mencionar que si los comercios se acercan a un fourth party logistics (4PL) cuentan con una infraestructura en materia de transporte propia que permite incrementar el margen de maniobra y actuar de forma inmediata ante posibles emergencias. De ese modo si el proveedor elegido no cuenta con disponibilidad de vehículos o sufre un siniestro, entonces el 4PL puede realizar las entregas con sus propias flotillas y entregar a tiempo sin que el cliente note que hubo un problema.

“Además la posibilidad de comparar precios de los diversos proveedores disponibles, un 4PL siempre brindará la certeza a los comercios de que el proceso logístico se lleva a cabo adecuadamente de forma tercerizada, sin que ellos deban descuidar la atención de los procesos en los que son especialistas como las ventas y la producción. Así mientras siguen enfocándose en el crecimiento de su negocio, la cadena de suministro se detona con el uso de soluciones innovadoras que hacen ‘la magia’ detrás de las entregas a tiempo para el cliente final”, señala Ilan Epelbaum, director general de Mail boxes Etc en México.

La personalización es otro factor que marca la diferencia en la satisfacción del cliente. Las empresas de logística se esfuerzan por comprender las preferencias y necesidades individuales de los clientes, ofreciendo opciones de entrega flexibles y adaptadas a sus horarios. Esto crea una sensación de comodidad y atención personalizada que eleva la experiencia de entrega a otro nivel.

El reto de la última milla requiere de una cuidadosa orquestación de procesos logísticos desde la infraestructura hasta la tecnología y los procesos de transporte. Al recibir una notificación que indica que el repartidor está en la puerta del cliente, se genera más que un proceso de venta exitoso y finalizado: se crea un vínculo y se crean lazos más estrechos entre empresas y consumidores, lo que a su vez incrementa la lealtad del consumidor. Lograrlo es fundamental,



MAIL BOXES ETC®

lo que hace de las empresas logísticas un jugador cada vez más relevante dentro del dinamismo comercial actual.

-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.