

Partner logístico es fundamental para la satisfacción del cliente ecommerce



Según datos del Informe sobre Tendencias en Logística eCommerce para el ejercicio 2014/2015, elaborado por el [Observatorio de eCommerce](#) de [LetsBonus](#) y [Womentalia](#), el partner logístico es pieza fundamental para alcanzar la satisfacción con el cliente final en el comercio electrónico.

El 34% de los eCommerce considera determinante a la hora de seleccionar un proveedor que posibilite diferentes plazos de entrega. Además, el 28% de ellos valora un modelo de trazabilidad que desde el inicio de la compra garantice el seguimiento del envío al cliente en todo momento. Por tanto, los puntos de conveniencia se abren como vía adicional para facilitar el envío de los productos.

En cuanto a la gestión de incidencias, los retrasos en la entrega es el incidente logístico con mayor representación (34%), seguido por las causas imputables a los clientes finales (28%).

En torno a esto, el 53% de los eCommerce creen que la tendencia en logística eCommerce que más crecerá será el Drop shipping, un tipo de venta al por menor donde la tienda online no guarda los bienes en su almacén, sino que pasa el pedido del cliente y los detalles de envío al logístico o mayorista.

Las estrategias de Smart City y el Internet de las cosas persiguen la integración de objetos a las redes de información a través de aplicaciones de Internet que les permitan conectarse o comunicarse. Estas estrategias aplicadas al eCommerce pueden suponer la oportunidad de comprar desde cualquier lugar y a través de cualquier dispositivo, así como controlar el estatus del proceso de envío al instante.

Los envíos y, especialmente, las [devoluciones gratuitas siguen siendo importantes para los compradores](#) en comercio electrónico, según ha desvelado recientemente el segundo estudio europeo [UPS Pulse of the Online Shopper](#).