eBook

Same Day Delivery

Entregas rápidas y efectivas



driv.in

“No encontrarás difícil demostrar que las batallas, las campañas e incluso las guerras se han ganado o perdido, principalmente, por la logística”.

Dwight D. Eisenhower| General del ejército de los EE UU durante la Segunda Guerra Mundial y posteriormente presidente

Índice

Introducción	4
¿Qué es el Same Day Delivery?	5
La importancia del Same Day Delivery	7
Beneficios del Same Day Delivery	8
¿Cuáles son las desventajas del Same Day Delivery?	10
Same Day Delivery: costos y seguimiento	11
¿Cómo ocurre el proceso logístico del Same Day Delivery?	12
¿Cuáles son los desafíos del Same Day Delivery para las empresas?	13
¿Diferencias entre Same Day Delivery y Next Day Delivery?	15
¿Tu cadena de suministro está lista para el Same Day Delivery?	16
¿Cómo Drivin puede ayudarte a implementar Same Day Delivery en tu empresa?	18
Conclusión	20

Introducción

Los cambios en los hábitos de consumo, producto de la pandemia y el crecimiento del comercio electrónico, han hecho que las entregas de última milla como el Same Day delivery, o entregas en el mismo día, se popularicen día a día.

En los últimos años, la reducción de los tiempos de entrega ha tenido un impacto muy positivo en el comercio electrónico. Casi 6 de cada 10 consumidores, afirma que el Same Day Delivery es un valor añadido a la hora de comprar.

De hecho el Same Day Delivery en ecommerce es uno de los servicios más solicitados. Amazon, Walmart y otros marketplaces famosos por su orientación al cliente han triunfado con esta modalidad de envío. Sin embargo, aún existe un desconocimiento generalizado sobre el Same Day Delivery y sus ventajas para consumidores y empresas.

Son muchos los beneficios del Same Day Delivery: mejorar la satisfacción de los clientes, reducir las fricciones en la decisión de compra o ahorrar en los envíos, entre otros.

Pero antes de profundizar en ellos, merece la pena abordar la definición de esta modalidad de envío. ¡Empezemos!



Los cambios en los hábitos de consumo han hecho que las entregas de última milla como el Same Day delivery se popularicen día a día

¿Qué es el Same Day Delivery?

El Same Day Delivery en ecommerce no necesita carta de presentación. Se define como la entrega de productos en un plazo inferior a las 24 horas, preferiblemente dentro del mismo día, aunque no siempre es posible.

Por ejemplo, si el cliente tramita la compra de un producto con Same Day Delivery por la tarde, lo recibirá durante la mañana del día siguiente. Este envío sería considerado Same Day Delivery, aunque la entrega no se produzca en el mismo día.

No obstante, el Same Day Delivery no es un servicio generalizado. Amazon, eBay y otros populares marketplaces lo ofrecen, pero la mayoría de las empresas de comercio electrónico aún deben implementarlo.
Asimismo, el Same Day Delivery en ecommerce tiene algunas limitaciones. Veamos:

- **DISPONIBLE SÓLO EN GRANDES CENTROS URBANOS:** Los envíos a ciertas ciudades pueden ser Same Day Delivery, pero las poblaciones más reducidas no suelen disponer de este servicio.
- **TIENE LIMITACIONES EN DÍAS FESTIVOS:** sería difícil conseguir Same Day Delivery durante el día de Navidad, el Año Nuevo y otras fechas similares.



FRAGIL
FRAGIL

La importancia del Same Day Delivery

A menos que realices envíos desde el extranjero, hagas un producto personalizado o vendas un artículo de nicho que los consumidores no pueden obtener fácilmente en otro lugar, para competir con los grandes minoristas de comercio electrónico, generalmente tienes dos opciones:

1- OFRECER ENVÍO GRATIS
2- OFRECER ENTREGA RÁPIDA

Los estudios han demostrado que el 90% de los consumidores están dispuestos a esperar un poco más por un artículo si el envío es gratuito. Sin embargo, muchas empresas de comercio electrónico más pequeñas no pueden darse el lujo de recibir ese tipo de impacto financiero.

Entonces, la alternativa es ofrecer una entrega rápida, porque si las personas no pueden obtenerlo gratis, lo quieren rápido, aunque casi el 50% lo quiere gratis y rápido.

Hoy en día, los estudios muestran que el 64% de los Millennials y el 56% de los Gen-X tienen más probabilidades de realizar una compra en línea si la entrega en el mismo día es una opción. El lado positivo aquí es que más del 60% de los consumidores dicen que están dispuestos a pagar más por la entrega el mismo día.

90% de los consumidores están dispuestos a esperar un poco más por un artículo si el envío es gratuito.

Beneficios del Same Day Delivery

Entendiendo qué es el Same Day Delivery, profundicemos en los diferentes beneficios de esta forma de envío. Y es que son muchas sus ventajas: desde mejorar la experiencia del cliente hasta reducir el gasto en servicios logísticos.



1. Mayor satisfacción para los clientes

¿Hace falta mencionarlo? Desde luego que no. Es evidente que el Same Day Delivery aporta un valor añadido a los clientes. Su tiempo es importante y el consumidor valora por igual la calidad y la inmediatez en el servicio.

El Same Day Delivery es una forma excelente de superar las expectativas de los usuarios y fidelizarlo.



2. Menos fricciones en la decisión de compra

La inmediatez en la entrega ha demostrado mejorar la decisión de compra de los consumidores online. Por lo tanto, implementar Same Day Delivery puede contribuir a reducir las tasas de ventas y re-compras.



3. Un plus para la confianza

Otro de los beneficios del Same Day Delivery es su impacto en la confianza de los consumidores. AliExpress y otros marketplaces de origen orientales tienen un serio problema con la rapidez de la entrega de sus productos, ya que la mayor parte de sus proveedores se encuentran en China.

¿Qué consecuencias tiene esto? Que sus clientes reciban sus envíos en 2-3 semanas.

La tardanza en las entregas genera desconfianza en los clientes. Ellos encuentran un producto y pagan su precio en el momento, pero la empresa no debería tardar más de 2-3 días en enviárselo.

4. Ventaja competitiva

Como ya mencionamos, el Same Day Delivery está presente en los mejores marketplaces del mercado, pero no en todos ellos. Si tus competidores no ofrecen este servicio, esta es una oportunidad perfecta para conseguir una ventaja competitiva. Es posible que tus rivales comerciales sigan tu ejemplo, pero contarás con un buen margen de ventaja.

Cuando ellos empiecen a implementar Same Day Delivery, es posible que tu negocio haga lo propio con el 2-hour delivery. ¡Tienes que ir un paso por delante de la competencia!



¿Cuáles son las desventajas del Same Day Delivery?

Mayor eficiencia en el inventario

Ofrecer Same Day Delivery exige una gran precisión a los equipos de logística. Hay que tener el número de productos adecuados en el lugar adecuado y en el momento adecuado.

Esto no es fácil. Amazon, por ejemplo, utiliza la regresión logística y el Machine Learning para predecir la demanda y adelantarse a las necesidades de sus clientes.

Mayor inversión inicial

A la hora de penetrar en nuevos mercados comerciales, ofrecer Same Day Delivery requiere un mayor desembolso en proveedores y centros logísticos.
Esto se debe a que el stock debe almacenarse en la misma área geográfica en que se encuentre el cliente. Para e-commerces globales, esto significa la creación de múltiples centros logísticos en las principales ciudades del mundo.

Sin embargo esto se sopesa por el hecho de que el Same Day Delivery es una apuesta segura para las empresas. Sus beneficios, tanto para los clientes como para los comerciantes, ayudan a entender por qué cada vez más e-commerces deciden implementar esta modalidad de envíos.

Same day delivery: costos y seguimiento

Los costos de estos envíos express son más altos que cuando optamos por enviar un producto dentro de un rango de fechas ya establecido. Sin embargo, en muchas ocasiones los clientes están dispuestos a solventar este gasto mientras su entrega se convierta en una prioridad de despacho.

Ahora bien, para poder implementar el same day delivery en tu operación logística es necesario tener un control y orden que permita que cada una de sus etapas funcionen correctamente para cumplir la promesa de entregarle al cliente su producto dentro de las 24 horas a partir del momento en que realizó su compra.

Además ese control también contar con un seguimiento minucioso al stock disponible de los productos que se venden a través de la plataforma de e-commerce con el fin de evitar quiebres de stock, y que facilite la tarea de quienes procesan y preparan los envíos que finalmente quedan en manos de los repartidores.



¿Cómo ocurre el proceso logístico del Same Day Delivery?

El same day delivery, es todo un proceso de precisión logística fundamentado y soportado en la tecnología y a grosso modo podría decir que funciona de la siguiente manera:

Cuando el cliente compra online y selecciona artículos para pagar, los sistemas internos verifican la disponibilidad del inventario muy cerca del cliente. Después del pago, el pedido se envía a un conductor, según las reglas preestablecidas. El repartidor recoge el pedido de la ubicación y se lo entrega al cliente dentro de las siguientes 24 horas.

Pero, en este articulado proceso, existen muchos factores involucrados y eso definitivamente, es uno de los mayores desafíos que tiene el Same Day Delivery ya que si alguno de ellos falla, pueden convertir este proceso en una mala experiencia para los clientes.





¿Cuáles son los desafíos del Same Day Delivery para las empresas?

Hay tres desafíos principales involucrados en ofrecer entrega el mismo día:

1. La logística es difícil de manejar

Procesar, empaquetar y entregar los pedidos puede ser desalentador, especialmente cuando no se sabe cuántos pedidos recibirá cada día. Y una vez que tiene los pedidos, lleva mucho tiempo planificar sus rutas de entrega para que pueda hacer llegar los productos a los clientes cuando los esperan.



2. Los costos de envío pueden elevarse

Los recursos adicionales necesarios para cumplir y entregar pedidos con un tiempo de respuesta tan ajustado suelen estar por encima de los de entregas convencionales y reducen los márgenes de beneficio.

Puede incluir los costos adicionales en sus tarifas de envío. Pero si bien los clientes dicen que están dispuestos a pagar más por la comodidad, especialmente en comestibles, ropa, productos electrónicos y cuidado personal, a menudo no están satisfechos con el costo.



3. La falta de entrega puede tener repercusiones

Si dice que proporcionará la entrega el mismo día pero no puede, es posible que esto sea incluso peor para los clientes: el 45 % dijo que las entregas tardías los dejaron insatisfechos. Incluso una entrega tardía podría hacerte perder el 17 % de tus clientes de forma permanente.



4. Sustentabilidad

El concepto de sostenibilidad, ya es un criterio que está en alza entre los consumidores aunque con mucho margen de crecimiento. Los usuarios quieren que las empresas sean sostenibles, pero prefieren que les lleven a casa los artículos que han comprado en vez de recogerlos. Lo que implica un desafío para la logística y la sostenibilidad considerando los niveles de emisión que representa un vehículo convencional de entregas.

En este aspecto en Drivin, ya existe un compromiso ante la realidad ambiental con su programa Drivin Rewards, que promueve la logística verde y la reforestación.

¿Diferencias entre Same Day Delivery y Next Day Delivery?

Antes de continuar, es importante hacer esta aclaratoria, no es lo mismo SAME Day Delivery que NEXT Day Delivery y aunque suena obvia la diferencia, nos gustaría detenernos acá para dejar claros ambos conceptos.

La entrega al día siguiente-Next Day Delivery, también llamada entrega en un día, significa que el producto se entregará al día siguiente de haber sido comprado por el cliente. Mientras que, Same Day Delivery -entrega en el mismo día- significa que la mercancía se entregará en menos de 24 horas. La entrega al día siguiente es más rentable y brinda más flexibilidad al mismo tiempo que brinda a los clientes un servicio rápido.

Sin embargo, recordemos que, a pesar de que el servicio de Same Day Delivery y Next Day Delivery implican costos adicionales. También es cierto que este tipo de servicio a la carta es algo por lo que los clientes están dispuestos a pagar más. De hecho, según estudios el 60% de los consumidores estadounidenses pagaría 10 dólares más para que les entregaran los muebles el mismo día que los pidieron.

Ahora bien, aunque podría decirse que los costos de implementar este modelos entregas está cubierto, antes hay que responder una pregunta muy importante.



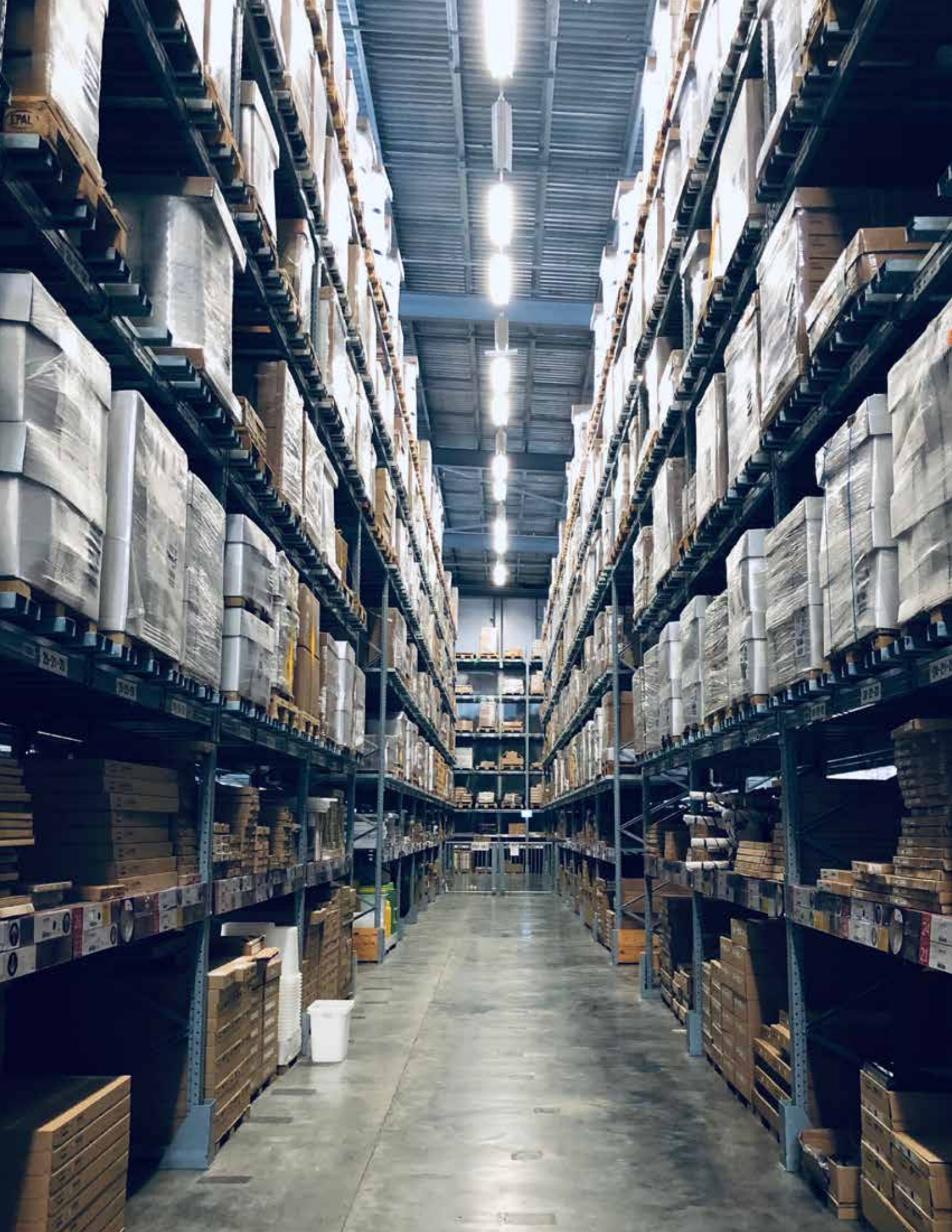
¿Tu cadena de suministro está lista para el Same Day Delivery?

La entrega de pedidos Same Day Delivery, requiere integraciones en tiempo real entre múltiples sistemas. Por ejemplo: POS, sistemas de gestión de pedidos, sistemas de gestión de inventario, sistemas de gestión de almacenes y, en algunos casos, los TMS de los proveedores de logística.

Pero, **¿por qué es necesaria esta integración?** Simple, ayudan a responder rápidamente y de manera automática las preguntas más sencillas, por ejemplo: Imagina que recibes un pedido que requiere habilidades especiales o vehículos de entrega especializados, cómo es el caso de artículos de gran tamaño o entrega de alimentos que requieren almacenamiento en frío. En cuanto tiempo podrías responder a la pregunta **¿Hay suficiente disponibilidad de conductores?**

Con los sistemas informáticos correctos, integrados, esta pregunta se responde en fracciones de segundo y se asigna el pedido a la unidad y la ruta correcta en la secuencia correcta para cumplir los tiempos de entrega. Si por el contrario, tus datos y tus recursos no están conectados, las entregas Same Day Delivery pueden ser una pesadilla logística.

En definitiva, operar la entrega el Same Day Delivery, requiere de operaciones digitalizadas que utilicen un software de despacho automatizado y un software de optimización de rutas.



¿Cómo Drivin puede ayudarte a implementar Same Day Delivery en tu empresa

El software de planificación de rutas de Drivin puede ayudarte a ofrecer entregas en el mismo día reduciendo potencialmente tus costos operativos. Esto es posible gracias a que ha sido desarrollado para calcular rutas más eficientes para tus entregas, por lo que ahorras tiempo en la planificación y tus conductores llegan a sus destinos más rápido y con menos millas recorridas.

Drivin hace que la entrega en el mismo día sea una opción para tu negocio porque:



Calcula automáticamente las rutas más eficientes para los conductores, teniendo en cuenta las ventanas de entrega y la capacidad del vehículo, lo que reduce las millas recorridas y los gastos de gasolina.



Envía las rutas directamente a los teléfonos de los conductores a través de la app Drivin.



Proporciona seguimiento de pedidos en tiempo real para que los clientes conozcan el estado de sus pedidos y las fechas de entrega de los productos.



Calcula rutas durante las horas de trabajo permitidas para reducir los posibles costos de horas extra.



Re-calcula rutas existentes para permitir pedidos de última hora.



Equilibra las entregas de manera eficiente entre los conductores disponibles.



Entrega informes y análisis para continuar mejorando la eficiencia.


INTCO
able Face Mask
HAND SANITIZER GEL
INTCO
HAND SANITIZER GEL
PROTECTS YOUR HEALTH
24 bottles
473ml

Conclusión

El rol de la tecnología para adaptarse a los nuevos hábitos de consumo es clave en este aspecto. Es necesario y vital un papel de anticipación y resolución para que funcione el engranaje. Ya no vale con reaccionar a los impulsos del mercado, sino que hay que tener previsión y ser capaces de arrojar soluciones cuando el problema ni siquiera ha llegado.

Ahí está el desafío de operadores y responsables logísticos que deberán afinar su inteligencia para elegir las mejores soluciones y herramientas que ayuden a que su trabajo sea más ágil, eficaz y productivo. Eliminar fallos, disminuir los márgenes de error, aumentar la productividad, dotar al usuario y al empleado de herramientas accesibles y útiles serán los retos en logística que hoy ya deben tener solucionados y solventado

Indudablemente, adoptar un sistema de entregas Same Day Delivery, será determinante en el proceso de compra de tus clientes, puesto que, no sólo se le da la libertad de seleccionar su método de entrega, sino que, además, se le da la posibilidad de tener el producto en sus manos en tiempo récord.

En los servicios de Última Milla, existe un factor común, y a su vez, el diferencial frente a la competencia, y es el tiempo. Nos acostumbramos a la inmediatez, a tener nuestros productos de compra en el mínimo tiempo posible, sin margen de error, pero ¿Quiénes hacen esto posible?

Un partner de tecnología logística que tenga la capacidad de integrarse a tu modelo de negocio, hará de tu operación un proceso más fácil, flexible y eficiente frente al cliente.

Y tú ¿ya lo tienes?

¡Síguenos y encuentra tu ruta!
Visita www.driv.in

Solicita tu demo gratuita aquí

driv.in