driv.in

Guía para la Evaluación de un Sistema de Gestión de Transporte (TMS)



01

Introducción

Elegir un **Sistema de Gestión de Transporte (TMS)** no es solo una decisión tecnológica, es una decisión estratégica. En un contexto donde la eficiencia, la trazabilidad y la experiencia del cliente son factores diferenciales, contar con la herramienta adecuada puede marcar la diferencia entre una operación que reacciona y una que se anticipa.

Esta guía fue diseñada para ayudarte a evaluar, de manera objetiva y práctica, las alternativas disponibles en el mercado. Reúne las principales preguntas que deberías hacerte (y hacerle a los proveedores) antes de invertir en una solución que impactará directamente tu cadena logística.

Desde la planificación de rutas y la visibilidad en tiempo real, hasta la escalabilidad, la integración con otros sistemas y el soporte postventa, esta pauta te permitirá identificar qué solución se adapta mejor a las necesidades y la madurez digital de tu empresa.

02

Preguntas claves para evaluar un TMS

1. Perfil del Proveedor

1. ¿Cuál es el nombre, año de fundación y países donde opera la empresa?
2. ¿Cuántos clientes activos tiene y en qué industrias trabaja?
3. ¿Dónde están ubicados los equipos de soporte y desarrollo?
4. ¿Qué experiencia tienen en proyectos similares?

2. Funcionalidades del Producto

2.1 Planificación y Optimización

1. ¿Qué parámetros considera la planificación de rutas (capacidad, ventanas horarias, zonas, restricciones)?
2. ¿La herramienta contempla condiciones de tráfico en tiempo real?
3. ¿Permite combinar entregas y recolecciones en una misma ruta?
4. ¿Ofrece simulación de escenarios o análisis predictivo?
5. ¿Cuenta con planificación automática por zonas o territorios?
6. ¿Puede planificar rutas extendidas de más de 24 horas manteniendo restricciones operativas?

2.2 Ejecución y Seguimiento

1. ¿Qué nivel de visibilidad ofrece durante la ejecución de rutas?
2. ¿Permite reoptimizar en tiempo real ante contingencias?
3. ¿Se envían notificaciones automáticas a clientes o equipos internos?
4. ¿Incluye ETA dinámico ajustado?
5. ¿Admite pruebas de entrega digitales (fotos, firmas u otros)?
6. ¿Cómo gestiona devoluciones o motivos de no entrega?

7. ¿Cuenta con un portal de seguimiento personalizable para el cliente final?
8. ¿Qué KPIs logísticos ofrece el sistema (nivel de servicio, cumplimiento, entregas exitosas)?
9. ¿Se pueden generar dashboards o reportes automáticos por usuario?
10. ¿Qué nivel de integración ofrece con ERP, WMS o e-commerce?



3. Tecnología y Escalabilidad

1. ¿Es una solución 100% en la nube? ¿En qué infraestructura se aloja?
2. ¿Qué volumen máximo de órdenes o vehículos soporta?
3. ¿Cuenta con APIs abiertas para integración?
4. ¿Dispone de aplicación móvil con modo offline?
5. ¿Qué certificaciones de seguridad tiene?
6. ¿Cuál ha sido su disponibilidad (SLA) en los últimos 12 meses?
7. ¿Qué política de almacenamiento y respaldo de datos ofrece?



4. Implementación y Experiencia de Usuario

1. ¿Cuál es el tiempo promedio de implementación por tipo de cliente?
2. ¿Incluye acompañamiento durante el proceso (onboarding, capacitación), presencial - remoto?
3. ¿Qué nivel de autonomía tiene el cliente para parametrizar la herramienta?
4. ¿Qué tan intuitiva es la interfaz web y móvil para los usuarios?
5. ¿Pueden compartir casos de éxito similares?



5. Modelo Comercial

1. ¿Cómo se estructura la tarifa (por vehículo, usuario, entrega o licencia)?
2. ¿Hay costos asociados a setup, integración o soporte?
3. ¿Ofrecen periodos de prueba o pilotos?
4. ¿Existen compromisos mínimos de permanencia?
5. ¿Qué tipo de actualizaciones y soporte están incluidas en la suscripción?

6. Soporte y Postventa

1. ¿Qué canales de soporte ofrecen (chat, ticket, teléfono, WhatsApp)?
2. ¿Cuál es el horario y cobertura de atención?
3. ¿Cuánto demoran en resolver incidentes promedio?
4. ¿Cuentan con SLA de respuesta según prioridad?
5. ¿Dónde se ubica el equipo de soporte técnico?
6. ¿Idioma de atención del equipo de soporte?

7. Innovación y Roadmap

1. ¿Qué nuevas funcionalidades están planificadas en los próximos 12-24 meses?
2. ¿Qué nivel de adaptación ofrece la plataforma por cliente o industria?
3. ¿Qué diferencia tiene su solución frente a otros TMS del mercado?

> **La evaluación comienza aquí; el siguiente paso es elegir con confianza.**

03

¿Listo para Evaluar tu TMS?

Compara tus alternativas, define cuáles son los puntos más relevantes para tu operación, solicita mayor información o una reunión, y elige la solución que mejor se adapte a tu operación logística.

En logística, la diferencia entre reaccionar y anticiparse está en la tecnología que te acompaña.



¡DESCARGA AQUÍ!

Archivo Excel Comparativo