



Cyber Monday: desafíos y expectativas en la entrega de productos

Ya comienza el Cyber Monday y con él la preocupación de parte de las distintas empresas participantes por cumplir con las expectativas de los consumidores, sobre todo en cuanto a los plazos en los despachos y entrega de productos.

Según el último estudio de Euromonitor para Google, el ecommerce en Chile aumentaría un 32% al 2025, lo cual es muy positivo para el sector de ventas, pero también conlleva la responsabilidad de las empresas por cumplir con los compromisos en los tiempos de entrega, porque será determinante en la experiencia positiva o negativa del cliente.

En estos días de alta demanda es fundamental contar con la tecnología necesaria para controlar en tiempo real las diferencias entre lo planificado y lo que realmente está haciendo el vehículo, concentrándose en las excepciones al proceso para evitar un cuello de botella en la cadena logística que podría redundar en una mala experiencia de compra.

Sin duda la industria del retail aún tiene muchos desafíos para mejorar, y para eso se requiere la información correcta, suficiente y a tiempo, con el fin de perfeccionar y afinar el famoso customer journey, tanto en la preventa como en la posventa, por lo que siempre es importante asesorarse y contar con tecnologías que permitan cumplir con las expectativas del cliente.

**Rodrigo Serrano, vicepresidente corporativo de
Innovación y Desarrollo de Wisetrack Corp.**