

EDICIÓN ANIVERSARIO

Tracking: la vedette de la logística

Cómo funciona el seguimiento en tiempo real y online del movimiento de las mercaderías

Liliana Iglesias
PÁGULA NACION

Sólo basta sentirse frente a la computadora para saber qué pasó con la mercadería, dónde se encuentra en este momento, si se realizó el envío en tiempo y forma, si el cliente lo recibió... Esta seguridad es la que un cliente quiere mantener cuando contrata un envío y pierden contacto con su mercadería en el momento que es retirada por el operador para su posterior despacho. "Lo bueno del tracking (rastreo) online es, justamente, que baja la ansiedad del cliente y sus reclamos desde el momento que contrató el servicio de despacho de sus productos", destacó Héctor Vozzi, gerente de Logística de Urbano en una charla con La Nación.

—¿Cuándo nace el tracking online en tiempo real?

—Hace dos meses aproximadamente. Está funcionando sólo en el AMBA, pero la idea es implementarlo en Rosario y Córdoba, y luego gradualmente en todo el país.

—¿Cómo comienza este proceso?

—El tracking se inicia desde en el mismo momento que el usuario realiza un pedido en nuestro sistema. Se le genera un número de tracking donde puede ver en una página vinculada con la del operador logístico, el movimiento de su paquete. La vista de nuestros movimientos es online, al mismo tiempo que se generan los movimientos en la calle.

—¿Qué esperan de esta implementación?

—Que contribuya a incrementar en un 50% los envíos que distribuimos, especialmente, de comercio.

—¿Qué beneficios los brinda a los clientes?

—Permite a las empresas dadoras de carga que contraten sus servicios logísticos chequear en Internet el resultado de las entregas de sus productos en el mismo momento en que se realizan.

—¿Y si surge un problema durante el traslado?

—Con el tracking se detecta enseguida, el sistema de ruteo nos informa al momento sobre lo que está ocurriendo, si la camioneta fue asaltada, si tuvo algún desperfecto mecánico...

—La pantalla de su computadora está en constante movimiento, ¿por qué?

—Porque cada movimiento es la entrega que están haciendo los choferes, esta pantalla muestra los siniestros y hoy lo que importa es detectar-

los.
—¿Cuántas sucursales tienen en todo el país?

—Sesenta sucursales. Ramificamos los capitales con gente nuestra, la famosa "última milla" es un empleado nuestro y mantenemos la

comunicación online; es decir, nuestra persona entrega, comunica, informa que entregó, y en la base se cargan todos los datos.

—¿Cuál ha sido el crecimiento de la empresa en los últimos años?

—Entre un 35 y un 40% anual en volumen en los últimos años, la cantidad de envíos es de aproximadamente 9 millones (de unidades) entre postales y logísticos.

—¿Cómo logran la fidelización de los clientes?

—Con la efectividad en las entregas, maximizando todos los recursos para que, en definitiva, los envíos se trasladan en tiempo y forma. Nuestros clientes pueden ir chequeando en el día las entregas que se efectivizaron así como también aquellas que no se pudieron concretar sin necesidad de esperar hasta el fin del día para conocer el estado de situación. Hoy el seguimiento es fundamental. El tracking en el comercio electrónico es la vedette de la logística. ■

Acompañamos a su empresa por el camino del éxito

Somos especialistas en servicios integrales de logística y almacenamiento, capaces de satisfacer las necesidades de su empresa, con una amplia gama de servicios y consultoría. Con más de 10 años en el mercado del Outsourcing y el respaldo del Grupo Telefónica, nos posicionamos como la empresa líder en Business Process Outsourcing. Somos la solución a sus necesidades logísticas.

Los invitamos a conocer más y ponerse en contacto con nosotros en: telefonica.com.ar/tgestiona

Telefónica