

# E-commerce y última milla: cómo la logística se convirtió en la clave del éxito en la era digital

Una visión estratégica desde DispatchTrack sobre las tendencias, desafíos y soluciones que transforman la cadena de suministro en el comercio electrónico



# Tabla de contenidos

- 01** —● Introducción.
- 02** —● Crecimiento del e-commerce y su impacto en la cadena logística.
- 03** —● Nuevas exigencias del consumidor online.
- 04** —● Tecnologías clave para la logística del e-commerce.
- 05** —● Caso de éxito: Coca-Cola Andina y DispatchTrack.
- 06** —● Beneficios concretos de soluciones como DispatchTrack.
- 07** —● Conclusión: hacia una logística inteligente, escalable y centrada en el cliente.



# Introducción

El comercio electrónico ha pasado de ser una alternativa conveniente a convertirse en el canal dominante en muchas industrias. La digitalización del consumo ha impuesto un nuevo paradigma en el que la logística ya no es solo un eslabón más de la cadena de valor, sino un diferenciador crítico de la experiencia del cliente y, por lo tanto, un motor clave de competitividad.

Desde DispatchTrack, entendemos que el éxito en este nuevo entorno exige una transformación profunda en la manera de planificar, ejecutar y controlar las operaciones logísticas. Este white paper reúne datos actualizados, análisis sectoriales y aprendizajes de casos reales para ofrecer una hoja de ruta práctica sobre cómo las organizaciones pueden prepararse –y liderar– esta nueva era.

Nuestro enfoque no se limita a proveer tecnología: **ayudamos a nuestros clientes a pensar estratégicamente su logística**, acompañándolos desde el diagnóstico hasta la consolidación de una operación escalable, trazable y orientada al cliente final.



## 02



# Crecimiento del e-commerce y su impacto en la cadena logística

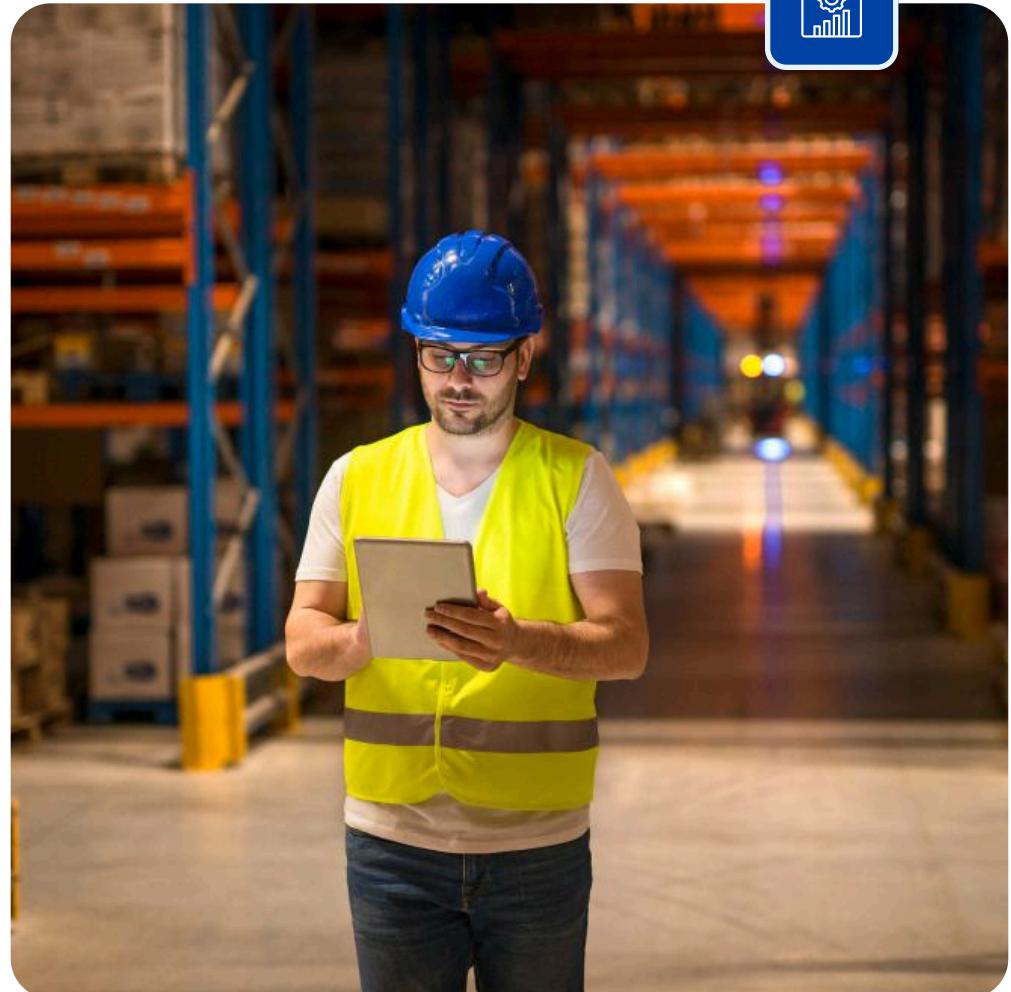
Según la consultora eMarketer, a nivel global, el comercio electrónico ha superado los 5,7 billones de dólares en ventas en 2023 y se espera que supere los 8 billones hacia 2027. Este crecimiento no solo refleja la consolidación de los canales digitales, sino también una evolución profunda en las expectativas de los consumidores.

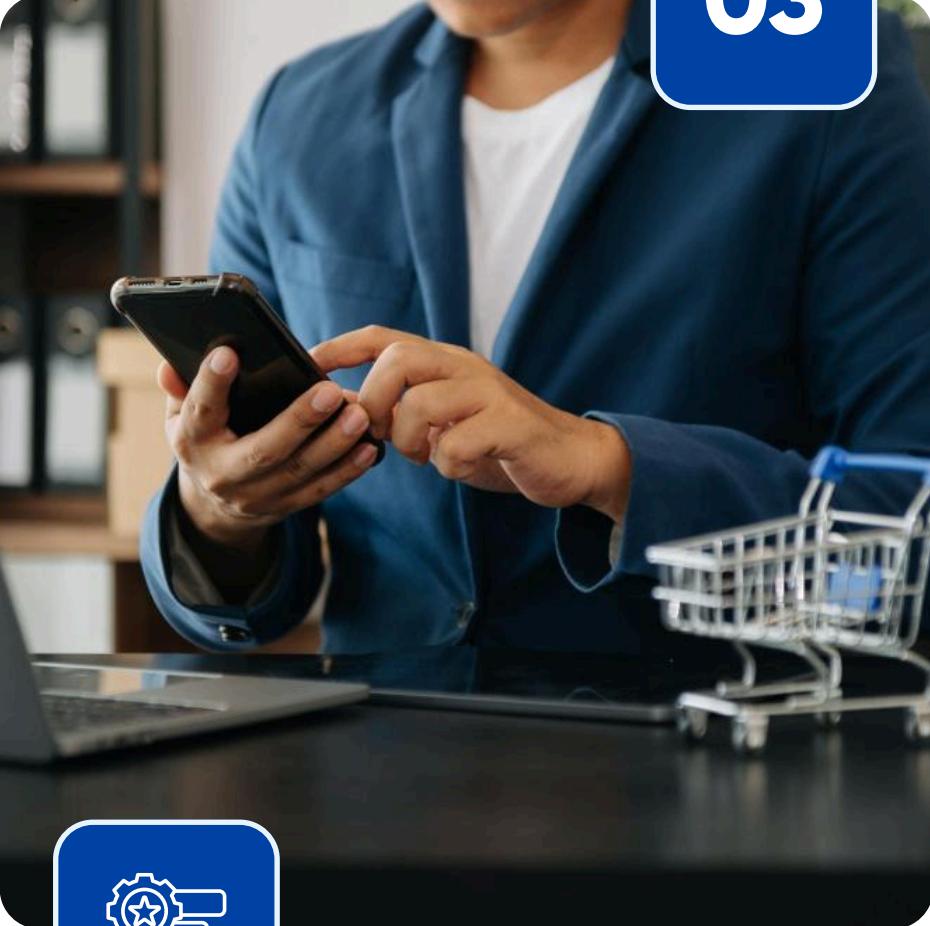
Latinoamérica se destaca como una de las regiones con mayor dinamismo, con un crecimiento proyectado de hasta 25% anual. En países como México, Brasil, Chile y Colombia, se han producido avances significativos tanto en penetración digital como en inversión en infraestructura logística.

En DispatchTrack hemos identificado que esta transformación no es lineal ni homogénea: mientras algunas empresas se digitalizan con rapidez, otras aún operan con modelos manuales o desconectados que limitan su capacidad de respuesta. Por eso, una solución tecnológica debe ser adaptable, escalable y capaz de integrarse con distintos niveles de madurez operativa.

El e-commerce no solo exige rapidez. Exige precisión, visibilidad en tiempo real, eficiencia en costos y una experiencia memorable para el consumidor. Cada entrega se ha convertido en una oportunidad para fidelizar –o perder– a un cliente. Y es allí donde una logística inteligente marca la diferencia.

Además, la fragmentación de la demanda –más pedidos, menos voluminosos y más dispersos– ha hecho que el modelo tradicional de distribución se vuelva ineficiente. La logística de última milla representa ya más del 50% del costo total de la cadena de suministro en muchos sectores. Desde DispatchTrack, ayudamos a nuestros clientes a optimizar este tramo mediante algoritmos de planificación, monitoreo en tiempo real y visibilidad de extremo a extremo.





03

## Nuevas exigencias del consumidor online

La revolución digital no solo transformó los canales de venta. También reconfiguró las expectativas del consumidor. Hoy, la logística es una parte esencial de la experiencia de marca.



En nuestra experiencia acompañando a empresas de diversas industrias, hemos identificado cinco expectativas claves que determinan el nivel de satisfacción –y fidelización– del cliente ecommerce:



**Entrega rápida y flexible:** los consumidores ya no solo esperan recibir sus productos en 24 o 48 horas. Exigen poder elegir franjas horarias, modificar destinos o incluso reprogramar la entrega en tiempo real.



**Transparencia total:** visibilidad sobre el estado del pedido desde que se despacha hasta que llega. Esto implica no solo seguimiento GPS, sino información contextual como estimación de hora exacta de llegada.



**Comunicación proactiva:** el cliente valora recibir notificaciones sin necesidad de solicitarlas. Correos electrónicos, SMS o mensajes por WhatsApp que informen el estado del pedido, posibles retrasos o instrucciones de entrega personalizadas.



**Devoluciones fáciles y rápidas:** la logística inversa ya no es una opción. Las marcas deben ofrecer procesos de devolución simples, sin fricciones, y con la misma calidad de servicio que la entrega inicial.



**Sostenibilidad logística:** el consumidor se vuelve más consciente. Premia a las marcas que optimizan sus rutas, utilizan vehículos ecológicos y evitan excesos en el empaque.



En DispatchTrack ofrecemos soluciones que permiten a nuestros clientes no solo cumplir con estas exigencias, sino superarlas. Con nuestras herramientas, pueden ofrecer una experiencia de entrega coherente con los valores de la marca y las expectativas del consumidor digital.

A photograph of a delivery worker wearing a blue cap and glasses, holding a white tablet and a white package. In the background, there are stacks of cardboard boxes. A large blue number '03' is overlaid in the top right corner of the image.

03

## Tecnologías clave para la logística del e-commerce

La transformación logística no ocurre de manera espontánea. Requiere de tecnología aplicada con inteligencia. Desde nuestra experiencia, estas son las herramientas que están modelando el nuevo estándar del e-commerce:





**IA y Machine Learning:** permiten predecir picos de demanda, diseñar rutas inteligentes en tiempo real, detectar ineficiencias y automatizar decisiones operativas que antes requerían intervención manual.



**Big Data:** convierte los datos operacionales en valor estratégico. Analizar millones de puntos de información permite descubrir patrones ocultos, anticipar comportamientos y optimizar continuamente.



**WMS y TMS integrados:** la visibilidad de extremo a extremo solo es posible si se conectan los sistemas de gestión de inventario con los sistemas de transporte. Esta integración asegura que lo que se promete pueda cumplirse de forma confiable.



**IoT y sensores inteligentes:** aportan información en tiempo real sobre el estado de la mercadería, condiciones de temperatura, humedad o seguridad durante el traslado.



**Automatización y robótica:** desde el picking hasta el empaquetado, los centros de distribución automatizados mejoran la velocidad, reducen errores y permiten escalar con eficiencia.



**Pruebas digitales de entrega:** nuestras soluciones de última milla permiten capturar firmas digitales, fotografías, comentarios del cliente y generar reportes instantáneos que dan trazabilidad completa del servicio.



Estas tecnologías, combinadas con una estrategia clara y una ejecución ágil, son la base sobre la que se construye una operación logística moderna, resiliente y centrada en el cliente.



04

## Caso de éxito: Coca-Cola Andina y DispatchTrack

Coca-Cola Andina es uno de los mayores embotelladores de Coca-Cola en América Latina. Con su canal e-commerce miCoca-Cola.cl, la empresa apostó por una relación directa con el consumidor final, lo que exigía una experiencia logística impecable.

[Conoce la historia de Coca-Cola aquí.](#)



## El desafío

Con altos volúmenes de entrega diaria y una promesa de servicio exigente, Coca-Cola Andina enfrentaba la necesidad de modernizar su operación logística, dejando atrás la planificación manual, mejorando la visibilidad de sus rutas y elevando la experiencia de cliente.

## La solución

Desde DispatchTrack implementamos dos de nuestras **soluciones clave**:

**plannerpro**

Para automatizar la planificación de rutas, reducir los tiempos de despacho y eliminar la dependencia de planillas manuales.

**lastmile**

Para brindar seguimiento en tiempo real, comunicación proactiva con el cliente final y pruebas de entrega digitales.

## Los resultados



Aumento al **99,4% de cumplimiento de entregas** en tiempo y forma.



**Reducción del 40% en la dispersión de rutas**, lo que implicó menos kilómetros recorridos y menos costos.



Mejora de la **visibilidad operativa en tiempo real**, lo que permite una gestión más proactiva y basada en datos.



Elevación del **nivel de servicio al cliente**, reduciendo reclamos y aumentando la satisfacción.

## La visión del cliente

"Con DispatchTrack logramos tener **trazabilidad completa desde la planificación hasta la entrega postventa**. Se ha convertido en un business partner que queremos mantener a largo plazo."

**Bastián Seguel**, Jefe de Transporte, Coca-Cola Andina.

Este caso refleja cómo la transformación logística no depende solo de recursos, sino también de contar con el aliado correcto. En DispatchTrack diseñamos soluciones que se adaptan al negocio y permiten escalar con calidad.

A photograph showing a young woman in a white t-shirt smiling and interacting with a delivery worker. The worker, wearing a blue cap and a white shirt, is holding a white tablet and pointing at it. They are standing next to a brown cardboard box. A blue speech bubble with the number '05' is positioned in the upper right corner of the image.

05

**Beneficios concretos  
de soluciones como  
DispatchTrack**



Implementar una solución tecnológica como DispatchTrack genera mejoras visibles desde las primeras semanas de operación. Estas son algunas de las ventajas competitivas que observamos con nuestros clientes:



#### Reducción de costos operativos

- Planificación automática y rutas optimizadas disminuyen los kilómetros recorridos y el consumo de combustible.
- Menos entregas fallidas reducen reintentos y costos logísticos ocultos.
- Eliminación de tareas manuales libera tiempo operativo para tareas estratégicas.



#### Mejora de la experiencia del cliente

- Mayor puntualidad y precisión en las entregas.
- Comunicación proactiva vía correo, SMS o WhatsApp.
- Pruebas digitales de entrega y visibilidad en tiempo real generan confianza y reducen la ansiedad del cliente.



#### Escalabilidad sin fricciones

- Capacidad para absorber picos de demanda sin colapsar la operación.
- Incorporación fluida de nuevos centros de distribución, flotas o zonas de entrega.
- Control unificado sobre múltiples unidades de negocio.



#### Sostenibilidad y eficiencia energética

- Rutas más eficientes = menos emisiones.
- Apoyo a políticas ESG con reportes de huella de carbono.
- Datos concretos para la toma de decisiones ambientales responsables.



#### Analítica y toma de decisiones basada en datos

- Dashboards personalizables con KPIs en tiempo real.
- Alertas automáticas ante desvíos o incidencias.
- Informes comparativos por zonas, productos, horarios o transportistas.

En resumen, con DispatchTrack las empresas no solo entregan mejor. Transforman su logística en una fuente de **crecimiento, rentabilidad y reputación positiva**.



# Conclusión: hacia una logística inteligente, escalable y centrada en el cliente

La logística dejó de ser una función secundaria. Hoy es el pilar sobre el que se construye una experiencia de e-commerce confiable, eficiente y sustentable. Aquellas empresas que lideran este proceso entienden que ya no basta con cumplir: hay que sorprender, optimizar y escalar.

Desde DispatchTrack ayudamos a nuestros clientes a convertir sus operaciones logísticas en plataformas de valor. A través de planificación automatizada, trazabilidad total, comunicación omnicanal y analítica en tiempo real, los acompañamos a transformar sus desafíos operativos en ventajas competitivas sostenibles.

El futuro de la logística e-commerce ya llegó. **¿Estás preparado para liderarlo?**



# DispatchTrack

Promise • Deliver • Delight