



VIVA LA EXPERIENCIA DHL eCOMMERCE

EL CONSUMIDOR EN LA ÚLTIMA MILLA

DHL eCommerce – Excellence. Simply delivered.



EL CONSUMIDOR EN LA ÚLTIMA MILLA

PASO A PASO

DHL eCommerce Chile

CASO 1 – ENTREGA EXITOSA



CASO 2 – REAGENDAMIENTO



CASO 1 – ENTREGA EXITOSA

1

1° SMS que el consumidor recibe al empezar la ruta de entregas.

Hola Pedro Montalba!
DHL eCommerce estará entregando/recogiendo tu envío hoy.

2

2° SMS que el consumidor recibe al finalizar la entrega anterior a su pedido.

Hola Pedro Montalba!
DHL eCommerce está en camino a entregar/recoger tu envío.
Siguelo en tiempo real aquí <https://app.bringg.com/ses.html?56e2dd00>



SEGUIMIENTO ONLINE

Link permite al consumidor hacer seguimiento de su envío, con nombre y fotografía del conductor que realizará el servicio.

➤ Además, se puede personalizar con el logo del cliente.



LLEGADA

Consumidor recibe notificación con foto y nombre del conductor, mencionando la dirección de entrega.



CALIFICACIÓN

Consumidor ha recibido envío en domicilio y tiene la posibilidad de evaluar con 5 estrellas máximo el servicio recibido.

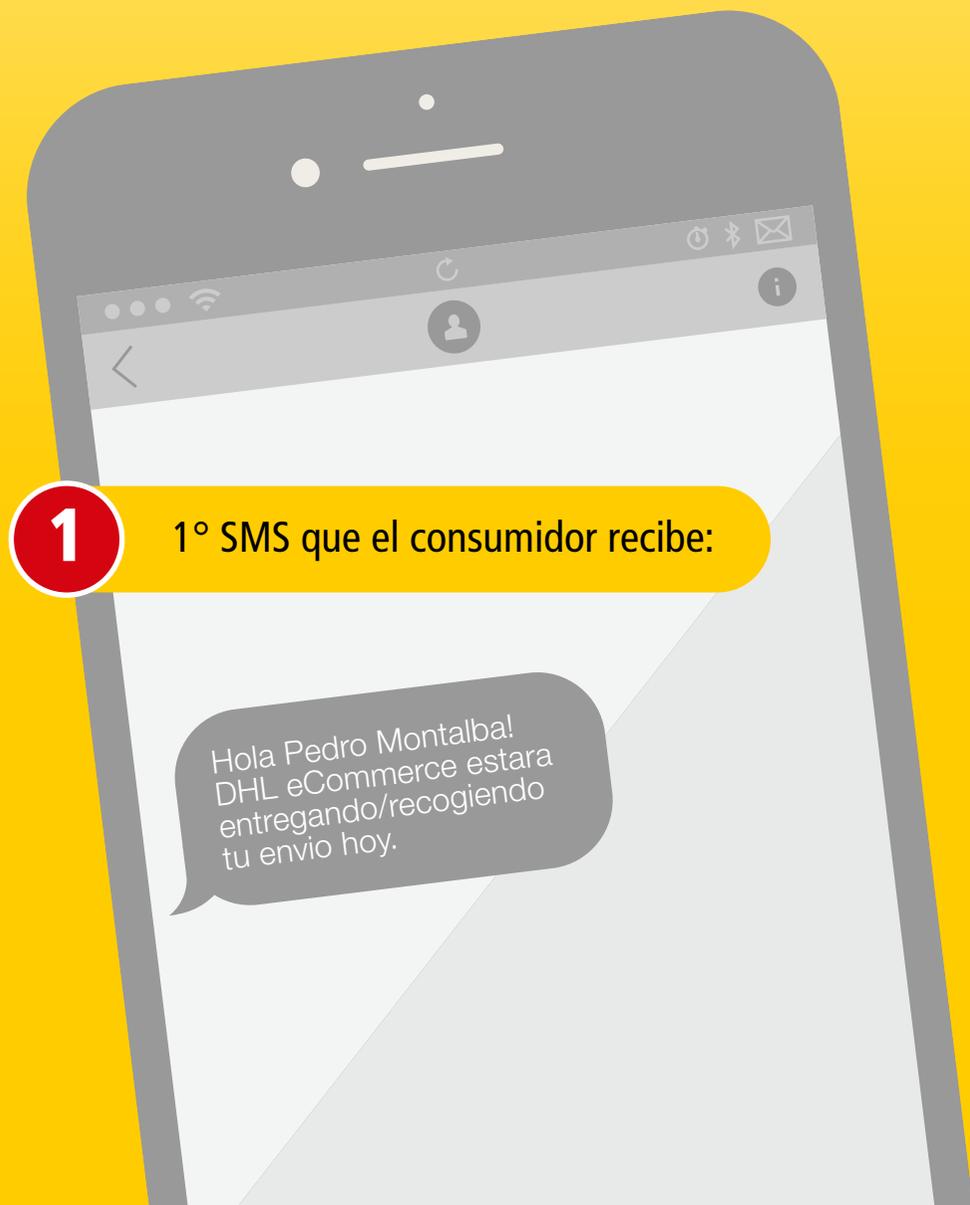


6 Finalización del servicio

FINALIZACIÓN

Al realizar la evaluación u optar por no hacerla, al consumidor le aparecerá mensaje en pantalla.

CASO 2 – REAGENDAMIENTO



1

1° SMS que el consumidor recibe:

Hola Pedro Montalba!
DHL eCommerce estará
entregando/recogiendo
tu envío hoy.



2

2° SMS que el consumidor recibe:

Hola Pedro Montalba!
DHL eCommerce está
en camino a entregar/
recoger tu envío.
Siguelo en tiempo
real aquí [https://
app.bringg.com/
ses.html?56e2dd00](https://app.bringg.com/ses.html?56e2dd00)

1

1° SMS

2

2° SMS

3

SEGUIMIENTO ONLINE

4

LLEGADA

5

3° SMS - REAGENDAMIENTO

6

OPCIONES

7

CONFIRMACIÓN



SEGUIMIENTO ONLINE

Link permite al consumidor hacer seguimiento de su envío, con nombre y fotografía del conductor que realizará el servicio.

➤ Además, se puede personalizar con el logo del cliente.



LLEGADA

Consumidor recibe notificación con foto y nombre del conductor, mencionando la dirección de entrega.



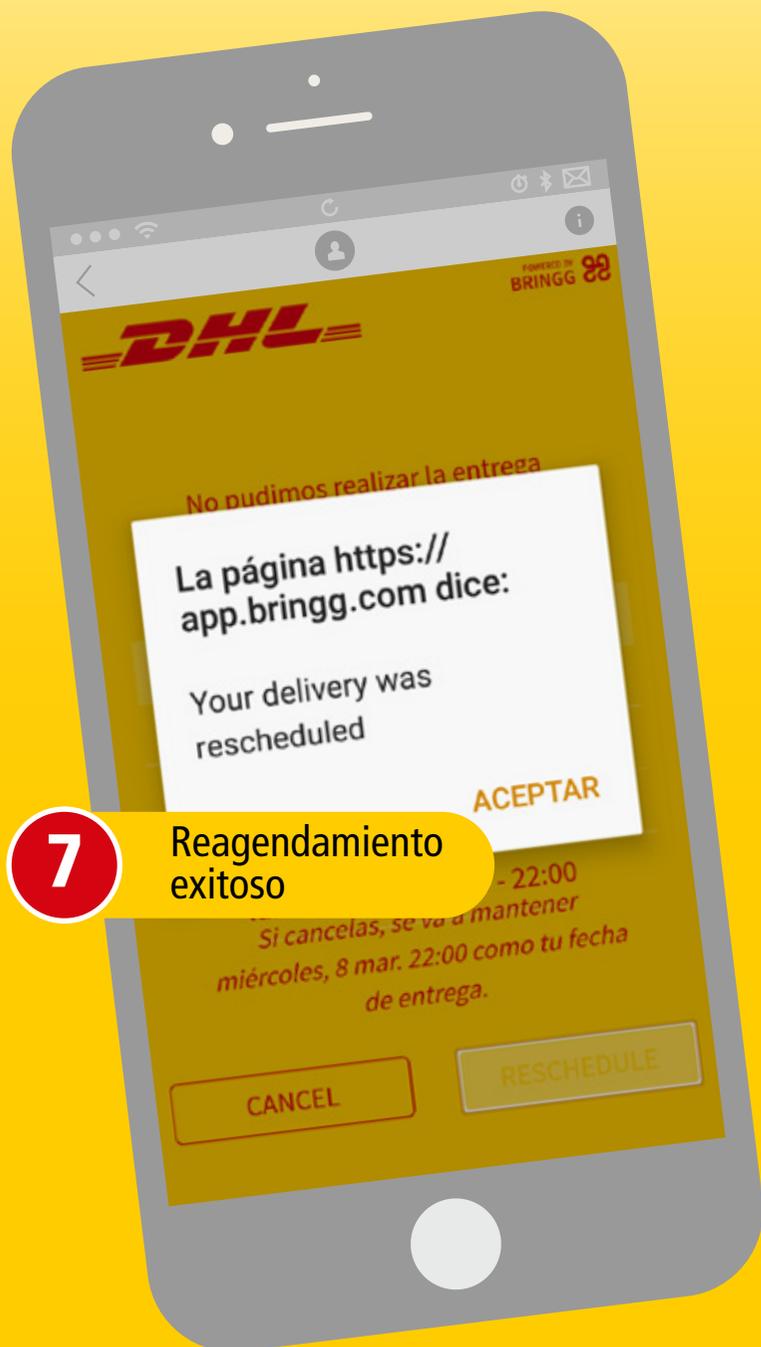
REAGENDAMIENTO

Cuando el conductor no logra entregar el envío de forma exitosa, por diversos motivos (cambio de dirección, nadie en casa, dirección incompleta, etc.), éste genera en el sistema una notificación que se traduce en un nuevo SMS con la opción de reagendamiento para el consumidor.



OPCIONES

Consumidor tiene la opción de reagendar para los próximos 5 días hábiles, incluyendo día sábado.



CONFIRMACIÓN

Consumidor recibirá mensaje final confirmando su elección.

ASÍ SE VIVE LA EXPERIENCIA DHL eCOMMERCE



VIERNES - 11:00 HORAS

