

e-PAQ Returns by Asendia: la solución definitiva, ya que seis de cada diez minoristas prevén un aumento de sus devoluciones

Asendia, líder en comercio electrónico internacional y soluciones de entrega de correo, se enorgullece de anunciar el desarrollo permanente de su servicio global de e-PAQ Returns

Asendia, líder en comercio electrónico internacional y soluciones de entrega de correo, se enorgullece de anunciar el desarrollo permanente de su servicio global de e-PAQ Returns. Este servicio aprovecha una amplia red mundial de logística inversa y se ejecuta en colaboración con la tecnología de ESW (anteriormente eShopWorld). La solución ayudará a los minoristas en línea a simplificar el proceso de devolución para sus compradores, ofreciéndoles una experiencia más eficaz, rápida y sin complicaciones.

e-PAQ Returns es una solución integral que complementa el panel de soluciones de entrega de comercio electrónico internacional que Asendia ya ofrece. Permite a los minoristas internacionales acelerar su crecimiento, llegando a consumidores de más de 200 países.

Las devoluciones son uno de los mayores retos de los minoristas. Un reciente estudio global (*) de Asendia reveló que, de media, los minoristas afirmaban que su tasa de devoluciones se acercaba a una cuarta parte del total de sus compras (23%). Esta cifra aumenta al 27% en Estados Unidos y Suiza, y al 26% en Alemania y el Reino Unido. Y cuando se pidió a los compradores que tuvieran en cuenta, a la hora de realizar un pedido internacional, qué influiría en su decisión de compra en ese momento, sus tres respuestas principales giraron en torno al envío. Casi uno de cada tres compradores (32%) se asegurará de que su método de devolución preferido esté disponible (sin papel, buzón, a portes debidos, oficina de correos, en la tienda) antes de finalizar un pedido.

Dado que las expectativas de devolución de los compradores varían de un país a otro, y de una compra a otra, es esencial que los minoristas ofrezcan a los compradores una amplia gama de opciones de devolución. Para satisfacer las distintas expectativas de los clientes, e-PAQ ofrece una selección de métodos entre los que elegir.

Con códigos QR de devolución fáciles de usar en lugar de etiquetas, seguimiento automatizado, puntos de entrega de alta densidad y opciones de devolución flexibles, la plataforma e-PAQ Returns by Asendia permite a los compradores supervisar todo el proceso de devolución, desde que se envía el paquete hasta que lo recibe el minorista, lo que les proporciona una visibilidad y un control completos del proceso.

Seis de cada diez minoristas (57%) prevén un aumento del volumen de devoluciones en los próximos dos y cinco años, por lo que un tercio (29%) desea abordar esta cuestión y reducir el número de

devoluciones. La necesidad de afrontar las devoluciones se entiende fácilmente en el contexto de la pérdida de ingresos y los costes de procesarlas. Cabe señalar que, sólo en Estados Unidos, las cifras del sector muestran que los compradores devolvieron productos por valor de 816.000 millones de dólares en 2022.

Al elegir e-PAQ Returns, los minoristas eligen una solución 100% neutra en carbono. La sostenibilidad es un aspecto central del negocio, Asendia ha compensado todas sus emisiones de CO2 de alcance 1, 2 y 3, y a partir de 2023, la empresa ha obtenido el certificado de compensación de carbono para 2022, manteniendo su promesa de ser 100% neutral.

"Las devoluciones son un dolor de cabeza importante para los minoristas, pero los compradores quieren comprar con la confianza de que puedan devolver sus artículos si lo desean. Estamos encantados de unir fuerzas con ESW para ofrecer una solución integral totalmente centrada en las necesidades de nuestros clientes y que simplifica el proceso de devolución de la A a la Z. Creemos que diseñando y proporcionando una solución de devolución sostenible, podemos ayudar a nuestros clientes a cumplir sus objetivos de sostenibilidad al tiempo que mejoramos la experiencia de comercio electrónico de los compradores", explica Marc Pontet, Director General de Asendia Management.

"En todo el mundo, nos damos cuenta de que la gente está recortando sus gastos, por lo que es más probable que elijan minoristas que ofrezcan la mejor experiencia de compra de principio a fin. Con presupuestos ajustados, los consumidores sólo conservan las compras que realmente les gustan y piensan utilizar, por lo que las marcas y los minoristas deben asegurarse de que cuentan con la red logística y la tecnología adecuadas para seguir el ritmo de los cambios de comportamiento. La tecnología punta que hay detrás de e-PAQ Returns proporciona a minoristas y consumidores un control y una visibilidad totales del proceso de devolución", comenta Tommy Kelly, Director General de ESW.

"Nos guste o no, las devoluciones son normales y fundamentales para la experiencia del cliente en la era del comercio electrónico. e-PAQ Returns está estableciendo un nuevo benchmark en las devoluciones en línea, simplificando la gestión de todo el proceso, incluidos impuestos, aranceles y pagos. Entendemos el papel crucial que desempeñan las devoluciones en la satisfacción del cliente, y nuestro objetivo es simplificar el proceso, haciéndolo más eficiente y centrado en el cliente. Con nuestra tecnología innovadora y nuestra red mundial, estamos seguros de que los minoristas se beneficiarán de una reducción de costes, un aumento de las conversiones y una mayor fidelidad de los clientes", dice Helen Scurfield, Directora de Innovación y Desarrollo de Asendia UK.

e-PAQ Returns completa la cadena de valor de comercio electrónico 360° que Asendia ofrece a los minoristas. Esta solución, que forma parte de la gama e-PAQ de la empresa, complementa la gama de soluciones de entrega de comercio electrónico internacional que Asendia ya ofrece. Representa una ventaja altamente competitiva para gestionar y proponer soluciones de envío y devoluciones.

(*) Metodología de la investigación

Investigación cuantitativa realizada por Savanta, una empresa de datos, investigación de mercado y asesoramiento con sede en el Reino Unido, en colaboración con Fieldworks, en febrero de 2023,

basada en entrevistas online a 8.000 compradores globales en el Reino Unido, EE.UU., Canadá, Francia, España, Alemania, Suiza y Hong Kong. El 100% había comprado algo en línea, tanto en su país de origen como en el extranjero, a lo largo de su vida. Estaban representados cinco grupos demográficos: La Generación Z (1997-2012), los Millennials (1981-1996), la Generación X (1965-1980), los Baby Boomers (1946-1964) y la Generación Silenciosa (1928-1945). Hubo un reparto equitativo entre hombres y mujeres.

Sobre Asendia

Asendia es uno de los líderes mundiales en comercio electrónico y correo internacional, que entrega paquetería y documentos a más de 200 destinos en todo el mundo. Combinando la experiencia y los conocimientos de las empresas fundadoras, La Poste y Swiss Post, Asendia reúne una gran cantidad de conocimientos internacionales y locales. La experiencia de Asendia es amplia y abarca diferentes aspectos del comercio electrónico, desde el software para tiendas online y la gestión de mercados hasta la logística internacional. Asendia está comprometida con la sostenibilidad, compensando todas las emisiones de carbono, incluida la recogida de primera milla, la entrega de última milla, las devoluciones y las emisiones de edificios, maquinaria y viajes de negocios. Asendia emplea a más de 1.500 personas en Europa, Reino Unido, Asia-Pacífico y Estados Unidos: una red global combinada con presencia local. www.asendia.es

Sobre ESW

ESW es la empresa líder mundial y nacional de comercio electrónico directo al consumidor (DTC), que empodera a las marcas y minoristas más apreciadas del mundo a expandir su canal DTC. ESW adquirió Scalefast en junio de 2022, y la organización combinada ofrece a marcas y minoristas una cartera completa de tecnología y servicios que apoyan de forma rentable cualquier etapa del desarrollo de una empresa. Desde el cumplimiento normativo, la seguridad de los datos, la protección contra el fraude, los impuestos y las tarifas hasta la generación de demanda, el pago, la entrega, las devoluciones y el servicio de atención al cliente, su potente combinación de tecnología e ingenio humano cubre todo el recorrido del comprador en 200 mercados, con envíos 100% neutros en carbono a los consumidores. Con sede en Dublín (Irlanda), ESW cuenta con oficinas en Estados Unidos, Reino Unido, España, Francia, Italia, Japón, Hong Kong y Singapur. ESW es una empresa del Grupo Asendia, una empresa conjunta de La Poste y Swiss Post. www.esw.com

Datos de contacto:

Samantha Williams
+442081260427

Nota de prensa publicada en: [Berna, Suiza](#)

Categorías: [Internacional](#) [Emprendedores](#) [Logística](#) [E-Commerce](#)

NotasdePrensa

<https://www.notasdeprensa.es>