

Logística inversa: consejos para gestionarla en un ecommerce o empresa

Definir una política de devoluciones o cambios, planificar de manera proactiva los retornos y alinear las operaciones o estandarizar los procesos son algunas de las conclusiones obtenidas en el webinar "El desafío de la logística inversa", organizado por QuadMinds, la plataforma SaaS de optimización de rutas logísticas. La mayoría de los consumidores que realizan compras online tienen en cuenta la posibilidad de devolver un producto a la hora de elegir una tienda u otra

Tras el auge del comercio electrónico y el incremento de ventas online, las devoluciones se han convertido en el punto débil de este canal. Esta tendencia supone un obstáculo para los retailers y los proveedores de última milla, ya que eleva los costes y disminuyen los beneficios.

[QuadMinds](#), plataforma SaaS que ayuda a las empresas a mejorar sus tiempos de planificación, sus costes y el nivel de servicio, ha realizado un webinar bajo el título "*El desafío de la logística inversa*" con el objetivo de analizar los problemas más frecuentes y facilitar claves para mejorar el proceso de devolución y minimizar el impacto negativo que genera.

La mayoría de los consumidores que realizan sus compras a través de internet tienen en cuenta la posibilidad de devolver un producto, y esta es una de las razones principales por las cuales eligen o descartan una tienda online. Esto repercute en los índices de ventas y en el posicionamiento de las marcas, una de las razones por las que la logística inversa es tan importante en las empresas que comercializan productos.

Para intentar atenuar el impacto de las devoluciones es fundamental para los ecommerce definir una política de devoluciones o cambios, planificar de manera proactiva los retornos y alinear las operaciones en consecuencia. Del mismo modo, es importante impulsar la mejora continua a lo largo del flujo logístico inverso, así como, estandarizar los procedimientos y los indicadores clave en el rendimiento de esos procesos.

Así, durante el webinar, Mariano Terrana, COO de QuadMinds, ha asegurado que "la optimización de rutas en la logística inversa facilita la visibilidad y el control aportando eficiencia al transporte y la cadena de distribución. Además, permite reducir la tasa de entregas fallidas y planificar las tareas para evitar sobrecargas en el centro de distribución. El uso de estas herramientas, junto a las políticas de devolución establecidas por las empresas, son fundamentales para lograr que las devoluciones no supongan un aumento de costes para las empresas".

Cuando se habla de logística inversa, se da por hecho que previamente hubo una logística de entrega. Ambos procesos, para ser eficientes deben estar optimizados. Para ello, contar con herramientas para realizar entregas óptimas será fundamental para lograr que el proceso de devolución resulte lo más económico para la empresa.

El canal de logística supone un verdadero desafío. Por esta razón, es importante la implementación de prácticas como definir la política de devoluciones y proveer a la empresa de herramientas y plataformas digitales que ayuden a eliminar procesos redundantes, mejorando la disposición del producto y maximizando el valor recuperado de sus devoluciones.
