



# VIVA LA EXPERIENCIA DHL eCOMMERCER

## 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)





## 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.



logo personalizado del cliente

4

Confirmación llegada a domicilio

## LLEGADA

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



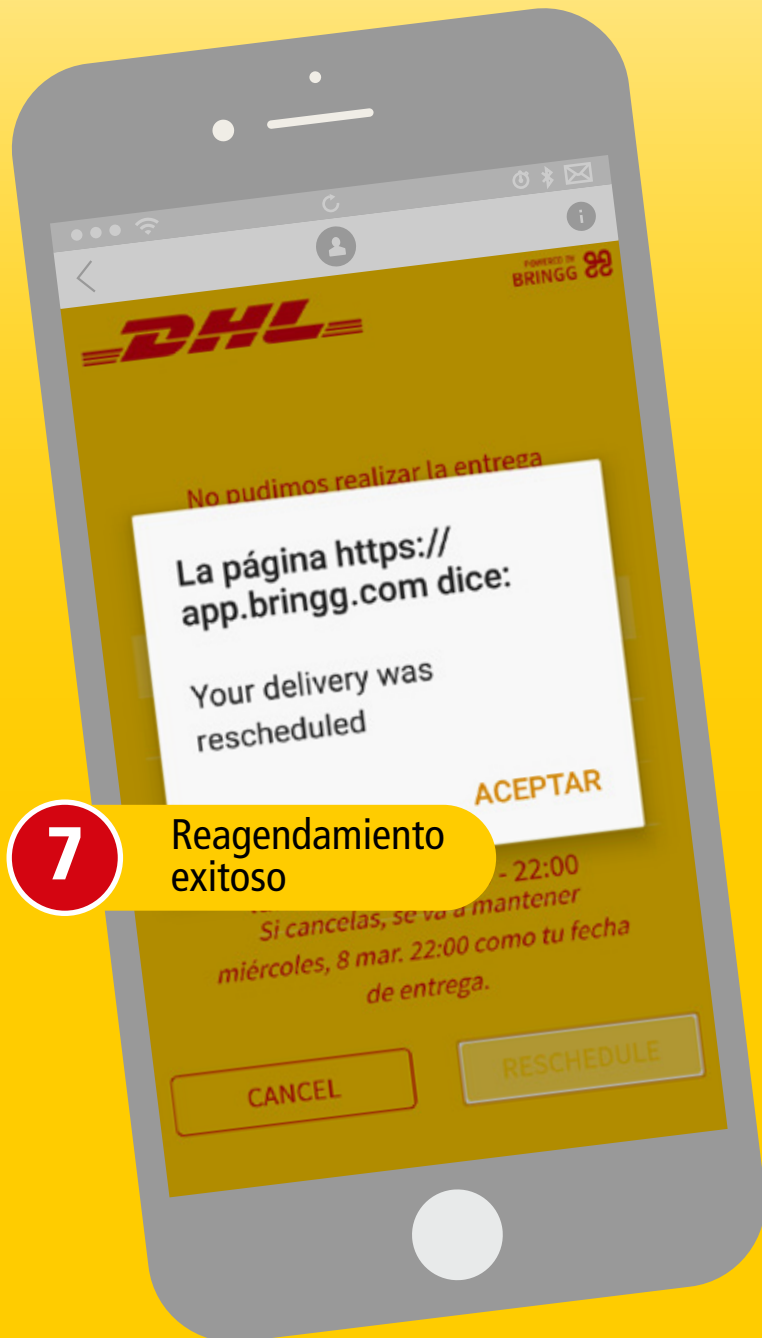
## REAGENDAMIENTO

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 reagendamento 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

