

INFORME DE ÉXITO DE CLIENTES

Cómo ASOS satisface a sus clientes con opciones de entrega individuales



Flexible y respetuoso con el medio ambiente: la tienda de ropa online ASOS y Seven Senders unen fuerzas para que los clientes puedan recibir sus pedidos cuando más les convenga.



Por qué una logística sólida es esencial para la satisfacción del cliente

Gracias a su prolongada experiencia, la empresa de e-commerce ASOS sabe que para triunfar con un negocio online es importante **centrarse siempre en el cliente y ofrecer una logística sólida**. Para mejorar de manera decisiva la experiencia de cliente (CX) en términos de pedidos y entregas, ASOS trabaja con Budbee y PostNord, especialistas en envíos de Seven Senders, en países como Suecia, Dinamarca, Países Bajos y Finlandia.

ASOS se dirige a un público objetivo muy diverso, en su mayoría joven. Desde sus centros logísticos en Reino Unido, EE. UU. y Europa, esta plataforma de moda británica envía paquetes a sus 21,7 millones de clientes de casi todos los países del mundo. **Alemania es el mercado europeo más importante**, así que el almacén de ASOS de la UE se encuentra en el centro de carga Großbeeren, cerca de Berlín. Desde aquí se envía el **99 % de los productos** que se piden por clientes europeos fuera del Reino Unido.

Además de ropa, calzado y cosméticos, para ASOS es importante ofrecer inspiración y acompañar a los clientes a lo largo de todo su recorrido. Por lo tanto, ofrecer **opciones de entrega innovadoras**, respaldadas por la cooperación con Seven Senders, es un componente fundamental de su estrategia empresarial centrada en los clientes y socios.

Datos sobre ASOS



Fundada en 2001



10 idiomas



Más de 200 mercados



Más de 85 000 productos



850 marcas



21,7 millones de clientes



Novedades de ASOS en el último tramo para satisfacer más a sus clientes

En Suecia, el minorista de moda entrega más de 1,1 millones de artículos. Debido a recientes problemas con las entregas y a una red last mile sobrecargada, los responsables buscaban una **solución más flexible** para evitar dificultades en las horas punta en Escandinavia.

“La red de nuestro antiguo socio de logística no creció en la misma medida que el comercio electrónico en Escandinavia. Asimismo, la visibilidad de los seguimientos también se podía mejorar”, informa Riccardo Mannhöfer, director de soluciones de entrega para la UE en asos.com.

Además **de los puntos de recogida y entrega (PUDO)**, el método estándar en Escandinavia desde hace muchos años es el **Click & Collect**, es decir, la recogida en tienda de los pedidos realizados online. Sin embargo, como cada vez más clientes solicitan la **entrega a domicilio**, se necesitaba una solución de envío más flexible. Riccardo resume: “A ASOS le gustaría destacar con más opciones de servicio y una mejor experiencia de cliente. La clave está en el último tramo”.

Opciones de entrega más populares en Escandinavia



Entrega a domicilio



PUDO



Click & Collect



Una nueva combinación de transportistas para mejorar las entregas a los clientes en Escandinavia

Para la opción de entrega a domicilio, el proveedor de servicios logísticos elegido fue Budbee, fundado en Suecia en 2016, mientras que la modalidad de PUDO corre a cargo de PostNord. El transportista tradicional cubre todo el país y Budbee opera principalmente en centros urbanos, como Estocolmo. El 50 % de los clientes de ASOS vive en ciudades.

En Suecia, ahora el **20 % de los clientes opta por la entrega a domicilio** a través de Budbee, con tecnología de Seven Senders. “Que los clientes se decanten cada vez más por las entregas a domicilio nos demuestra que este camino era el adecuado para nosotros”, dice Riccardo Mannhöfer, gerente de soluciones de entrega para la UE en ASOS. La combinación de diferentes opciones de entrega a través de un mismo canal, que comenzó en Suecia en noviembre de 2019, funciona muy bien. En consecuencia, ASOS ya trabaja con Budbee **en los Países Bajos**, así como con el binomio

Budbee-PostNord **en Dinamarca**, siempre a través de Seven Senders. **En Finlandia**, el minorista de moda utiliza Budbee como transportista adicional. “Nos beneficia que Seven Senders sea nuestro único punto de contacto para todos estos países y operadores. Este filtro simplifica mucho las entregas internacionales”, comenta Riccardo.





Solución de envío innovadora para una huella ecológica positiva

Budbee también ofrece la opción de entrega programada. Por ejemplo, el cliente puede optar por recibir su pedido entre las 17:00 y las 22:00, o por una entrega que apenas genere ruido. Otro paso que contribuye a brindar la mejor experiencia posible de cliente. Seven Senders consolida los envíos y solo se los facilita al socio de entrega en el país de destino. Así, **ningún camión saldrá vacío del almacén en Berlín**, lo que supone una gran ventaja en términos de protección ambiental y sostenibilidad.

A raíz de esta experiencia positiva, ASOS está probando actualmente los servicios de Seven Senders en Alemania, un mercado con un volumen de más de 8 millones de envíos. Estos servicios permiten un mejor pronóstico y un mejor análisis automático de la evolución de las entregas y de los posibles atascos, entre otros. El objetivo principal es mejorar la **visibilidad del rendimiento de los transportistas** en Europa. “El asesoramiento experto, la rentabilidad debida al aumento de las cargas útiles potenciales y la flexibilidad son las 3 razones principales que nos han convencido para trabajar con Seven Senders”, concluye Riccardo.



“Seven Senders nos acerca a nuestros consumidores, nos ayuda a agrupar contactos y nos permite unir a los socios de entrega para proporcionar a nuestros clientes la mejor experiencia posible”.

Riccardo Mannhöfer

Director de soluciones de entrega para la UE en ASOS



Una situación en la que todos ganan para la entrega de la última milla



“El rendimiento, las opciones de entrega, la experiencia del cliente, la confianza, el precio y los conocimientos son impresionantes”.

Riccardo Mannhöfer

Gerente de soluciones de entrega para la UE en ASOS

“En ASOS somos jóvenes y dinámicos. Estamos en la misma onda que Seven Senders, por eso encajamos tan bien. Mantenemos una agradable relación de cooperación entre iguales, tanto a nivel personal como profesional: relajada, pero siempre innovadora y creativa.”, afirma Riccardo. Según Riccardo, no importa si una empresa tiene sus propios expertos en logística o si es nueva en este ámbito. Seven Senders es un **socio magnífico** que puede adaptarse perfectamente a cualquier necesidad y requisito, tanto con empresas que necesitan un apoyo fundamental como con corporaciones grandes y bien versadas en logística, como ASOS.

Acerca de Seven Senders

Seven Senders es la plataforma líder de paquetería. La empresa pone en contacto a los expedidores con su red de más de 100 transportistas europeos, lo que les permite aprovechar un servicio de envío local que supone una excelente ventaja competitiva. Además, Seven Senders simplifica los envíos internacionales con servicios adicionales, como el centro de reclamaciones, los seguros, el portal de devoluciones y las etiquetas. Las notificaciones de entrega automáticas y las soluciones de rastreo y seguimiento proporcionan un proceso de envío transparente. Los informes y análisis mensuales permiten optimizar el rendimiento de los envíos internacionales con una base informativa. Los expedidores obtienen todos estos servicios de un solo proveedor y reducen la complejidad del proceso.

¿Alguna pregunta más?
Estaremos encantados de
responder cualquier duda.

+34 (0) 6405 03978
h.cuadros@sevensenders.com
www.sevensenders.com