

# **ESTRATEGIAS DE E-COMMERCE PARA LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA EMPRESA ENVIA COLVANES SAS**

**JOHAN ALEXANDER RIOS**

Institución Universitaria Tecnológico De Antioquia. Facultad de ciencias  
administrativas y económicas. Administración comercial

Asesor: Luis Arturo Henao Torres

Medellín, 26 de noviembre 2020

## **RESUMEN**

En la era del internet de las cosas, el mundo cambia a un ritmo acelerado, lo que hoy es considerado como tecnología de punta, en unos meses es algo obsoleto, esto ha creado una necesidad imperante en las personas de estar vendiendo y comprando productos y servicios en la internet.

Envía Colvanes SAS, tiene un déficit cuando presta el servicio de e-commerce en la denominada “última milla” porque la cantidad de unidades que recibe en el servicio de PT (paquete terrestre) cada día aumenta de forma exponencial y las unidades en muchas ocasiones no pueden ser entregadas de manera efectivas en el primer intento de entrega, es importante indicar que para encontrar un giro a esta situación, se deben revisar una serie de procesos e investigar la tecnología propia de empresas líderes en el mercado, esta es una de las razones por la que

este método es razonable y puede mejorar la competitividad de envía.

Con el presente proyecto se busca hacer un benchmarking en empresas que presten los servicios de E-commerce, que permitan identificar estrategias donde se pueda proponer un producto para ofertar el servicio por Envía Colvanes.

De acuerdo con las regulaciones de Colombia, se buscan estrategias de e-commerce, que mejoren los reportes de novedades y entregas efectivas en tiempo real, extender los tiempos de entrega a través de franjas horarias, mejorar la gestión de devoluciones, uso de datafonos inalámbricos para pago con tarjetas. El desarrollo de todas estas actividades permitirá a las personas encontrar una solución, que pueda ser aplicada a todas y cada una de las plataformas de venta de artículos y servicios a nivel regional y nacional.

## **ABSTRACT**

In this internet of things era, the world is rapidly changing. Some article may be seen today as state-of-art-technology, but a few months later it becomes outdated, which had created in people a prevailing need to constantly selling and buying online.

Envía Colvanes JSC, has a deficit regarding the e-commerce service known as "lastmile" (originally "última milla" in Spanish) due to the number of units received on GP (Ground Package) service are increasing exponentially so that the packages are unable to be delivered on the first try. It is worth saying that in order to improve this situation, a series of processes should be examined, as well as research technology typical of market-leading companies. This is one of the reasons why this

method is realistic and may improve Envia's competitiveness.

This project pursues benchmarking in companies providing E-commerce services, allowing to identify strategies where a product to offer Envia Colvanes services could be proposed. According to Colombia's regulations, companies should pursue e-commerce strategies that improve update reports and effective real-time delivery, extending delivery time through time zones, improving return operations and implement wireless dataphones for card payments. Developing these activities will allow people to find a solution that could be implemented for every single article selling platform, covering regional and national territories.

## **PALABRAS CLAVES**

E-logística. (Sistema de información logístico, almacenamiento y distribución), E-commerce Benchmarking, Novedades, Know now, OPS, Picking, Packing, Slotting, Últimamilla.

## **KEY WORDS**

E-logistics, E-commerce, Benchmarking, News, Know now, Service operator, Picking, Packing, Slotting, Last mille.

## **BIBLIOGRAFIA**

Sayol, I. (2016) Logística del comercio electrónico (ecommerce).  
Recuperado de: <http://ignasisayol.com/es/logistica-del-comercio-electronico-ecommerce/>

Barroeta, H; Casero, J; Díaz, F; Masclans, M; Montiel, J; Perez, C & Sanz, A (2016)

Libro Blanco de Logística para comercio electrónico. España: adigital.

Recuperado de: <https://www.adigital.org/media/lb-logistica-2016.pdf>

- <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=4276> LEY 527 DE 1999