

8

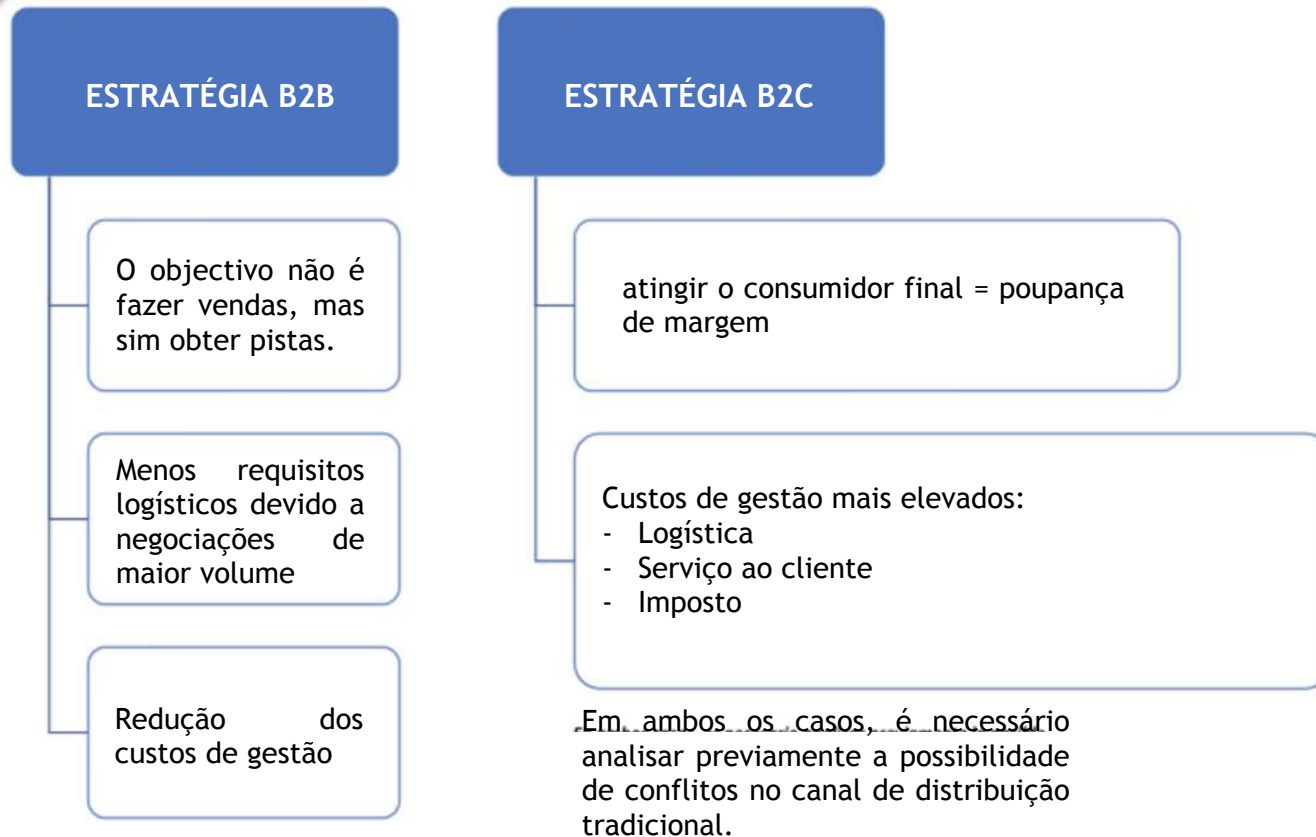
ASPECTOS OPERACIONAIS DA EMPRESA DIGITAL: LOGÍSTICA E SERVIÇO AO CLIENTE

“THE VALLEY É O CENTRO ONDE O CONHECIMENTO SE TORNA O
MOTOR QUE TRANSFORMA A SOCIEDADE”

8. ASPECTOS OPERACIONAIS DA EMPRESA DIGITAL: LOGÍSTICA E SERVIÇO AO CLIENTE

Esta secção é dedicada aos elementos definidores do negócio online. Grande parte do sucesso futuro do canal de vendas online está concentrado nesta área, uma vez que os erros são geralmente mais bem pagos na Internet. A excelência nas operações de loja online é um processo de coordenação de muitas funções externas e internas que requer um elevado grau de profissionalismo.

- Principais diferenças entre a logística B2B e B2C.
- Gestão de stocks e conceitos principais: picking, embalagem, stock central, cross-docking, dropshipping, etc.
- Níveis de disponibilidade e expectativas de serviço: relações com múltiplos fornecedores.
- Grau de externalização dos aspectos operacionais e logísticos da loja virtual.
- Serviço ao cliente: a sua natureza estratégica.
- Alternativas de custos nos serviços ao cliente.
- Tipologia: telefone, e-mail, chat online, assistentes virtuais, chatbots, etc.
- *A difícil adaptação da logística B2C no sector agro-alimentar: alguns exemplos.*
- *O caso do Amazon Fresh como um exemplo inovador*
- *O caso Hema / Freshippo no mercado chinês.*



PRINCIPAIS DIFERENÇAS: CLIENTES



B2C CLIENTES

- Um contrato
- Procura de um produto
- Compra rápida
- Preços fixos
- Oferta promocional
- Pagamentos directos
- Envios unitários
- Visitas pontuais
- Compra individual

Transacções



CLIENTES B2B

- Vários contratos
- Encontrar um fornecedor
- Processo de tomada de decisão
- Preços negociados
- Condições de preço
- Pagamentos de crédito
- Envios em grande escala
- Relação a longo prazo
- Compras profissionais

Leads

GESTÃO DE STOCKS E OS PRINCIPAIS CONCEITOS: PICKING, EMBALAGEM, STOCK CENTRAL, CROSS-DOCKING, DROPSHIPPING, ETC.



ALGUMAS QUESTÕES PRELIMINARES:

- Impacto da logística na viabilidade do modelo em linha
- Lista de fornecedores/parceiros necessários
- Diferença em relação à logística tradicional

PASSAR DE UM MODELO DE LOGÍSTICA DE MASSA PARA UMA LOGÍSTICA DE ENCOMENDA INDIVIDUAL.

- Preço médio mais baixo dos canais online
- De estável a cliente esporádico
- De remessas geograficamente concentradas a remessas dispersas
- Empurrar para puxar
- Da encomenda normal à encomenda personalizada
- O fornecedor de logística tradicional é adequado?

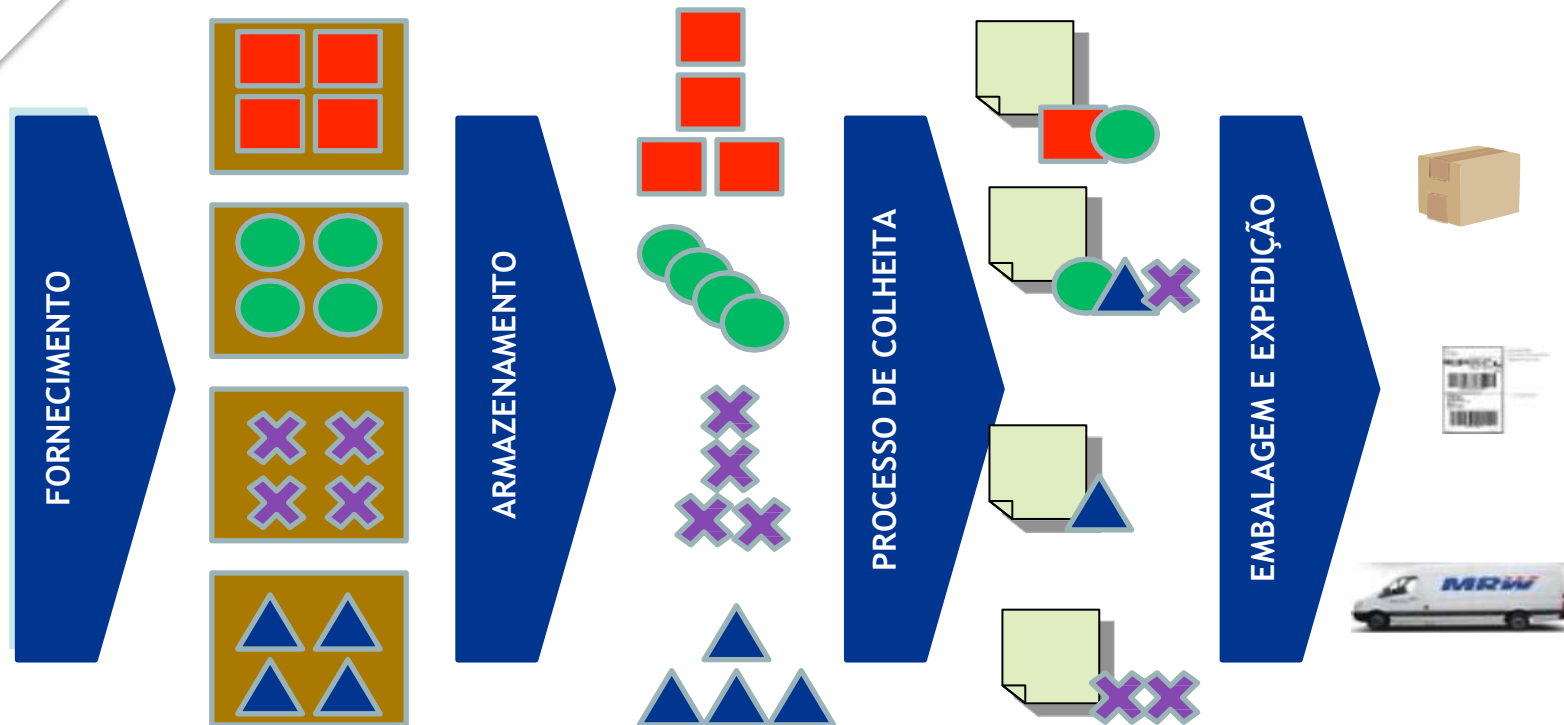
GESTÃO DE STOCKS E OS PRINCIPAIS CONCEITOS: PICKING, EMBALAGEM, STOCK CENTRAL, CROSS-DOCKING, DROPSHIPPING, ETC.



ALGUMAS QUESTÕES PRELIMINARES:

- Com ou sem stock? Prós e contras. O que acontece se eu combinar vários produtos na minha carteira?
- Um armazém independente para vendas online?
- Gestão interna de armazéns ou externalização?
- Posso envolver o meu canal tradicional em entregas ou devoluções?
- Política de devolução sempre transparente para o cliente
- Entrega: espaços e necessidade de presença do comprador
- Entrega através de sistemas alternativos de distribuição (postos de gasolina, estações de correios, estações DHL Pack, cacifos Amazon, hotspots Kialla, etc.)

FLUXO LOGÍSTICO



FLUXO LOGÍSTICO



<https://www.youtube.com/watch?v=PK7c9aOb8NQ>

LOGÍSTICA E OPERAÇÕES

- Operações de integração e logística :

- Processo logístico :

Recolha/embalagem + expedição (seguimento de encomendas) + entrega + sistema de devolução + serviço pós-venda/cliente.

- Comunicação com o cliente em qualquer altura:

Aviso de recepção,

Confirmação de encomenda

Informação sobre armazéns em movimento

Informação sobre a entrega

Contacto permanente a todo o momento (e-mail, chat, telefone, click-to-call)

Não é o mesmo gerir devoluções de paletes como no B2B que gerir pequenas devoluções diárias de duas ou três embalagens ou dezenas delas, dependendo do volume de vendas online que temos, que também são devolvidas por algo tão simples como "cometi um erro de tamanho".

O volume de retornos no comércio electrónico é muito mais elevado do que no comércio entre empresas.

Em suma, o produto tem de ser devolvido em perfeitas condições para venda, o que requer uma gestão diferenciada. Isto parece lógico e relativamente simples, mas se não for feito correctamente, pode levar a desagregações reais nos processos.

The Forward Logistics Process Traditional Supply Chain



The Reverse Logistics Process Innovative and Efficient



Image source: logistics4students.blogspot.com

¿Qué es lo que buscas?

Devoluciones

¡En IKEA puedes cambiar de opinión!

Tienes 365 días para devolver tus compras en cualquiera de nuestras tiendas.*

Si una vez abierto y montado no lo quieres, tráenoslo sin usar y siempre con el ticket de compra. Recuerda que también puedes solicitar...

Carrefour

DEVOLUCIONES

Si el producto adquirido no te convence, puedes solicitar la devolución.

Todas las compras se pueden devolver en cualquier hipermercado. Además, si has comprado...

Para las compras de productos vendidos por terceros en Carrefour.es, será importante revisar el anexo...

- Plazo de devolución**

El cambio o devolución del artículo se podrá efectuar en un plazo de 90 días.

- Devolver gratis en hipermercados**

Para devolver tus compras en hipermercados, presenta el producto a devolver junto con la factura o el ticket...

Una vez comprobada que la devolución es conforme y se ajusta a las condiciones expuestas más abajo, procederá...

RETURN POLICY

Returns: Once your items are delivered, you have 7 days from the date of delivery to ship them back to us for a full refund. Returns shipped after the first 7 days will be eligible for store credit (store credits never expire). After 30 days, all sales are FINAL and returns will not be accepted.

If there is a problem with your order, please be sure to contact us immediately!

All returned merchandise must be in its original packaging. We do not reimburse shipping or return fees. However, we will provide a return label (at no cost to you) via email for any orders that were fulfilled incorrectly.

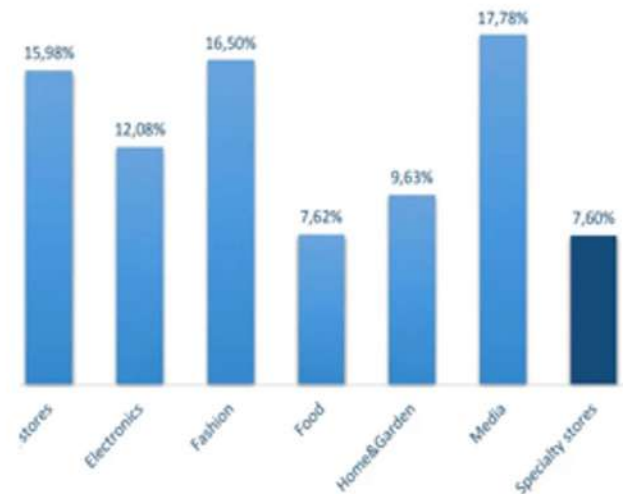
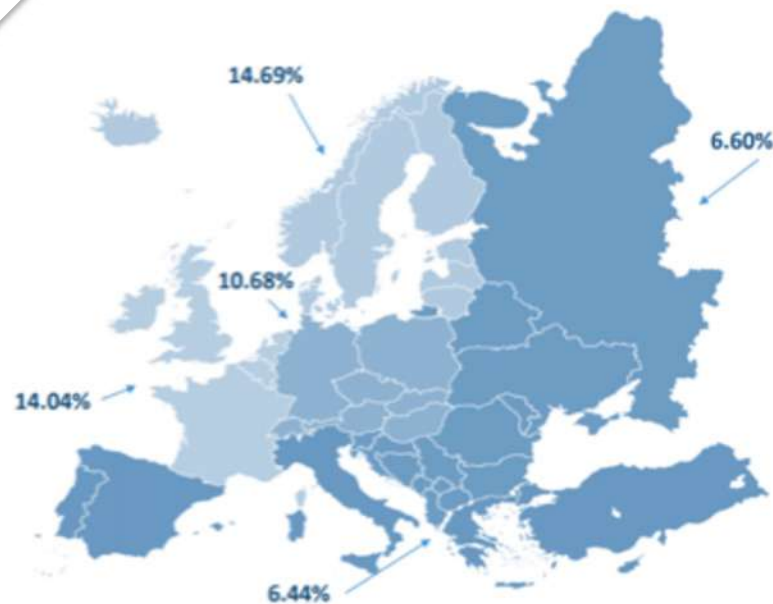
Return instructions: All returns must include a tracking number (USPS, UPS, FedEx). Please provide us with the tracking number for your return (support@probenetton.com). Failure to do so may delay the processing of your return credit.

Exchanges: At this time, we do not accept exchanges.



<https://www.youtube.com/watch?v=5nPrHYKDLvo>

A LOGÍSTICA E A IMPORTÂNCIA DOS RETORNOS



CONTROLO STOCK



O controlo de stock é uma imagem detalhada do stock do armazém, incluindo toda a informação sobre a quantidade, características e localização de cada produto. A fiabilidade deste registo é essencial para evitar erros que afectam a actividade do armazém.



CONTROLO STOCK

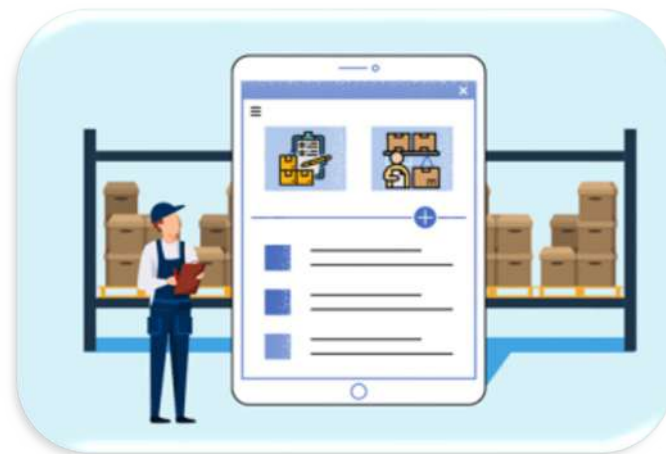


<https://www.youtube.com/watch?v=yy5VHKUqGpM>

A gestão do inventário do armazém refere-se à forma como todos os fluxos de material no armazém são organizados. Este termo inclui acções tais como atribuição de contentores, rastreio de stocks, controlo de reabastecimento ou sistemas de movimentação de mercadorias tais como FIFO, FEFO ou LIFO, entre outros.



Optimização do stock: inclui tarefas destinadas a melhorar a produtividade do stock armazenado. Por exemplo, com a ajuda de software especializado, é possível analisar o histórico do armazém para melhorar a colocação de slots ou produtos, ou para produzir mapas de calor que permitam detectar ineficiências e, portanto, eliminar estrangulamentos.

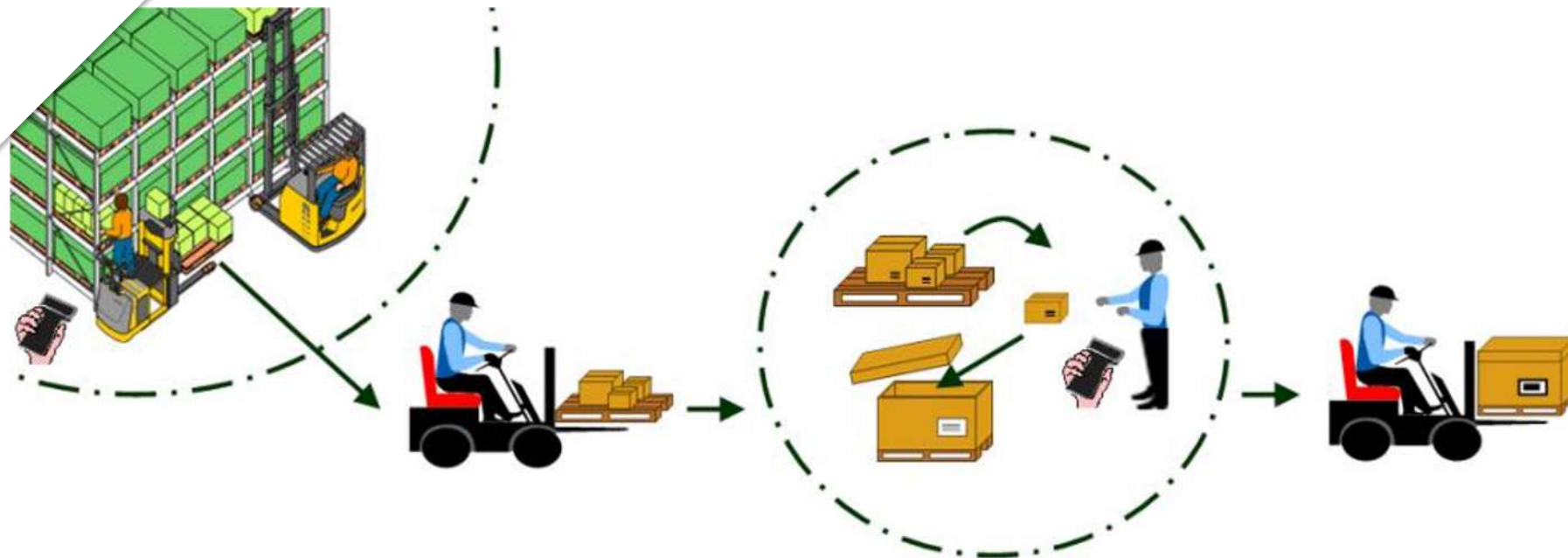


APRESENTAÇÃO



A recolha de encomendas é o processo de armazém pelo qual separamos a unidade de carga inicial, ou seja, a unidade de transporte ou de armazenamento, para gerar outra que será ou fará parte da unidade de expedição: da encomenda ao cliente. Este processo pode representar entre 12 e 60% dos custos associados às operações de armazenamento. É uma das tarefas mais intensivas em mão-de-obra, infra-estruturas e administrativas, essencial para a prestação de serviços ao cliente, e infelizmente não acrescenta valor mas sim custos.

APRESENTAÇÃO



O termo **embalagem** refere-se às acções de embalagem, acondicionamento e embalagem de mercadorias.

O **recipiente** refere-se ao recipiente em que o produto irá, enquanto a embalagem adquire um significado mais amplo, uma vez que é um recipiente que engloba vários componentes da mercadoria. Finalmente, a embalagem é o acto pelo qual as diferentes unidades da carga são unificadas, o que facilita muito o transporte.

A embalagem é uma parte do processo estreitamente **ligada** à colheita, que é a fase de organização de uma encomenda. Se o produto for destinado à exportação, é muito prático fazer algum planeamento prévio para determinar que tipo de embalagem funcionará melhor.

EMBALAGEM



EMBALAGEM



https://www.youtube.com/watch?v=XejgbF2m_8g

ESTOQUE CENTRAL



O armazém central é o local onde todos os materiais e produtos da empresa são reunidos, permitindo-nos ter um maior e melhor controlo dos bens e produtos, uma melhor economia de espaço e uma maior utilização dos meios de manipulação.



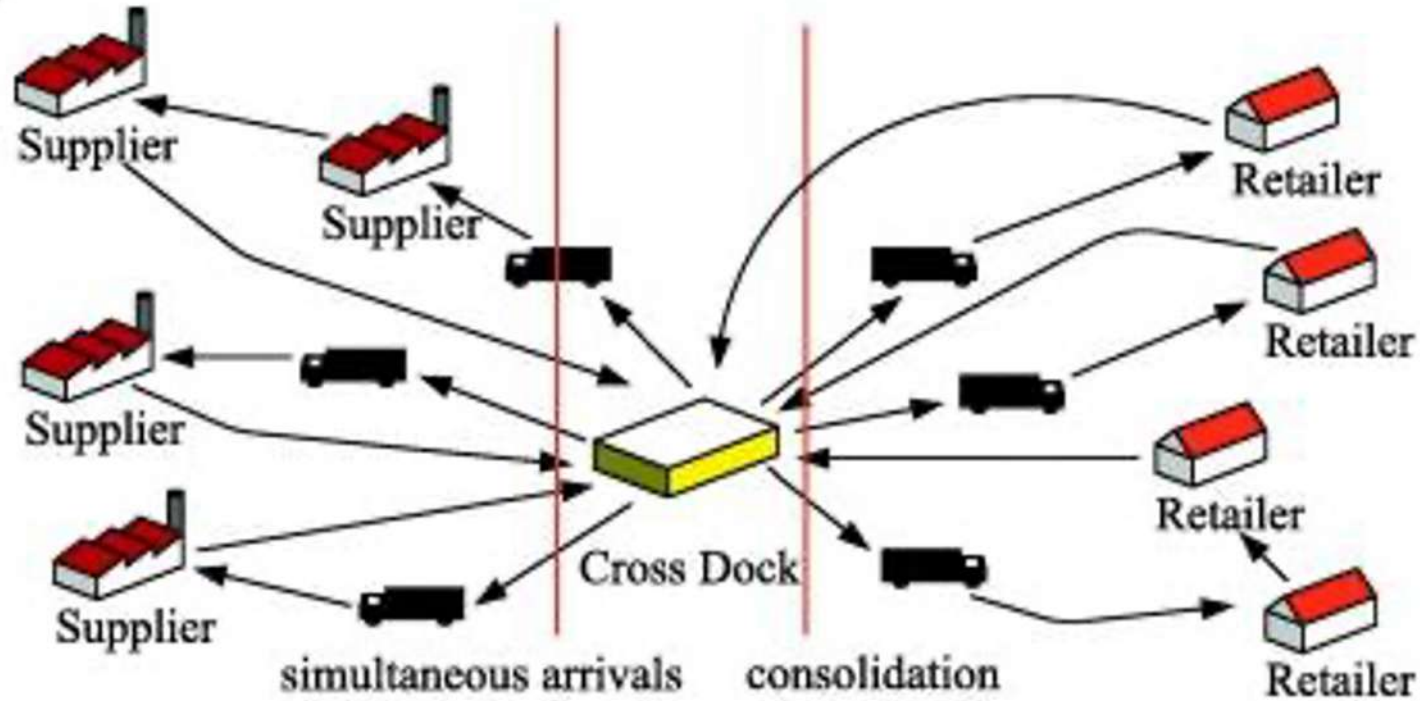
CROSS-DOCKING



Cross-docking: não há armazenamento das mercadorias do fornecedor, as mercadorias passam pelo armazém apenas para a transferência do veículo de transporte.

Este é um tipo de recolha de encomendas sem armazenamento da mercadoria ou operações de recolha. Permite o trânsito de artigos com destinos diferentes ou o agrupamento de mercadorias de fontes diferentes.

CROSS-DOCKING



CROSS-DOCKING



<https://www.youtube.com/watch?v=VGZsQsvEWCg>

DROPSHIPPING



Envio directo: o vendedor não transporta a mercadoria, mas transmite a encomenda do cliente ao fornecedor, que envia a mercadoria directamente para o cliente. O vendedor tem o papel de gestor de informação logística.

O fornecedor pode ser um grossista ou o próprio fabricante.

DROPSHIPPING



How Dropshipping Works



shopmaster.com Smarter dropshipping solutions for you

DROPSHIPPING



<https://www.youtube.com/watch?v=JUXbCGhZbE4>

NÍVEIS DE DISPONIBILIDADE E RELAÇÕES DE EXPECTATIVAS DE SERVIÇO COM MÚLTIPLOS FORNECEDORES.



Não podemos viver sem fornecedores, eles são uma parte fundamental do ciclo de vida de muitas cadeias de abastecimento. Embora se possa sempre optar por gerir uma grande carteira de fornecedores, o ideal é trabalhar com fornecedores a longo prazo, construindo confiança e uma relação comum para o futuro.

Esta relação a longo prazo desencadeia o termo aliado estratégico para os fornecedores. Passámos de ver um fornecedor como um recurso para as nossas necessidades para um parceiro estratégico capaz de se desenvolver e transformar para alcançar melhores resultados.

NÍVEIS DE DISPONIBILIDADE E RELAÇÕES DE EXPECTATIVAS DE SERVIÇO COM MÚLTIPLOS FORNECEDORES.



A **Supplier Relationship Management (SRM)** é um processo empresarial responsável pela gestão e sistematização das interações com empresas ou organizações fornecedoras.

A otimização de todo o fluxo de informação da cadeia de abastecimento é facilitada, permitindo a criação de valor a partir de relações, a redução dos custos da cadeia de abastecimento e a entrega de produtos finais de alta qualidade.

Os processos de gestão da relação com os fornecedores (SRM) melhoram a coordenação e a cooperação entre compradores e fornecedores. Melhoram o conhecimento mútuo de ambos os lados e são um recurso ideal para mitigar os riscos e aumentar a rentabilidade na cadeia de abastecimento.

NÍVEIS DE DISPONIBILIDADE E RELAÇÕES DE EXPECTATIVAS DE SERVIÇO COM MÚLTIPLOS FORNECEDORES.



<https://www.youtube.com/watch?v=XibS0susCP8>

O GRAU DE EXTERNALIZAÇÃO DOS ASPECTOS OPERACIONAIS E LOGÍSTICOS DA LOJA VIRTUAL



Definição de **satisfação**: integração de pessoas, processos e tecnologias para alcançar a satisfação do cliente antes, durante e depois de uma experiência de compras na Internet (Bayles, 2001).

Área crítica para o sucesso da loja online... .e para a viabilidade do plano de negócios.

Tomemos como exemplo a Amazon: a empresa abandonou o seu conceito de loja puramente virtual e abriu centros de distribuição quando se apercebeu do impacto no serviço ao cliente.

O GRAU DE EXTERNALIZAÇÃO DOS ASPECTOS OPERACIONAIS E LOGÍSTICOS DA LOJA VIRTUAL



3PL (Third Party Logistics)

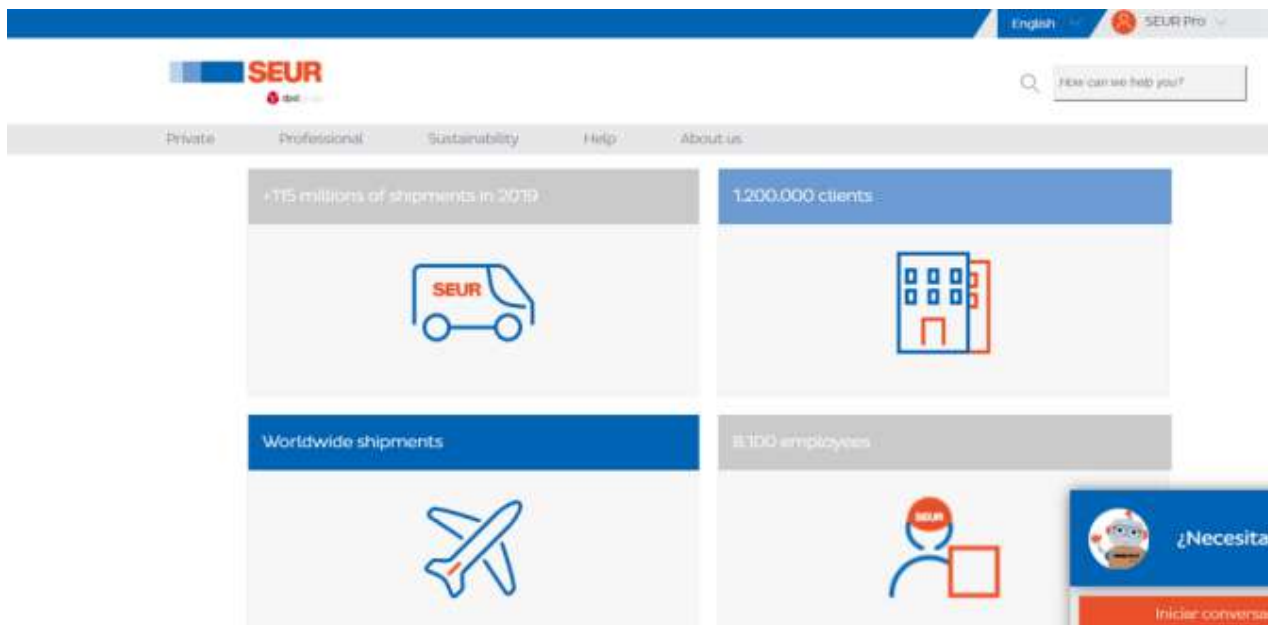
As vendas on-line são feitas através de empresas externas



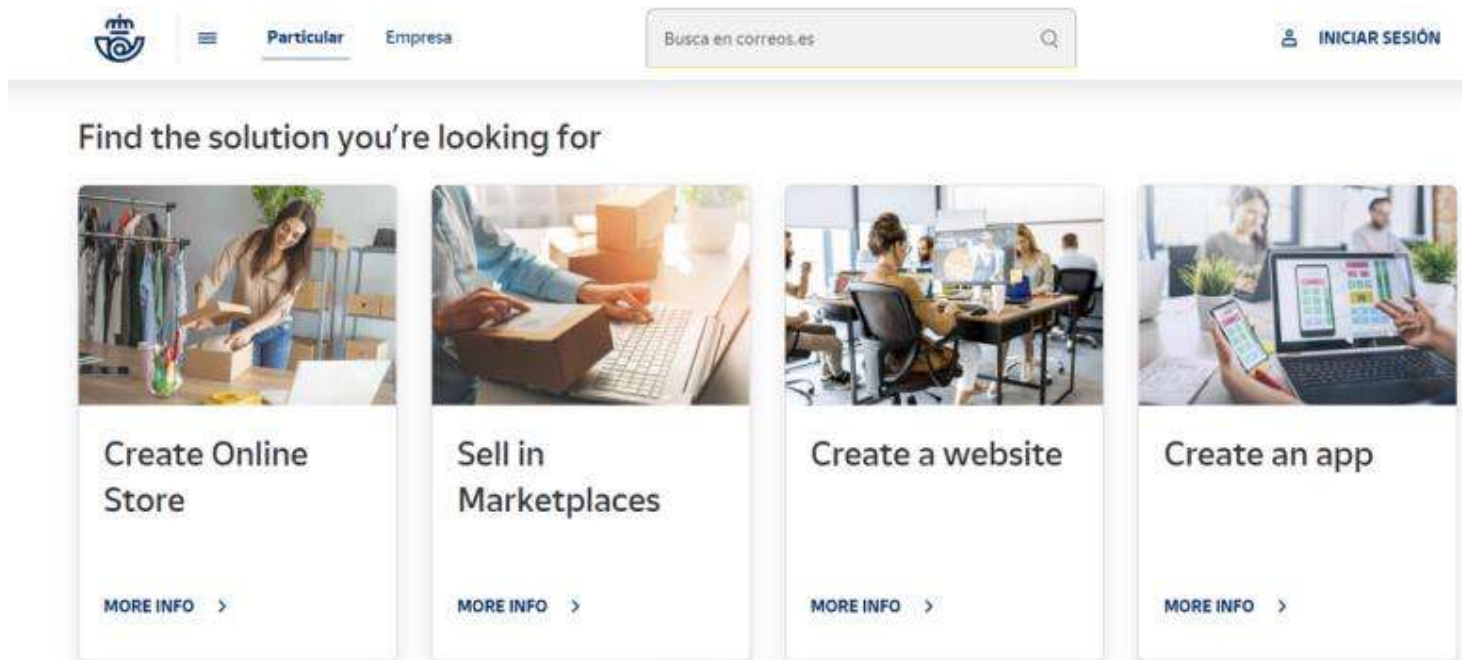
O GRAU DE EXTERNALIZAÇÃO DOS ASPECTOS OPERACIONAIS E LOGÍSTICOS DA LOJA VIRTUAL



Os principais actores logísticos estão a apostar no comércio electrónico (I)



Os principais actores logísticos estão a apostar no comércio electrónico (II)

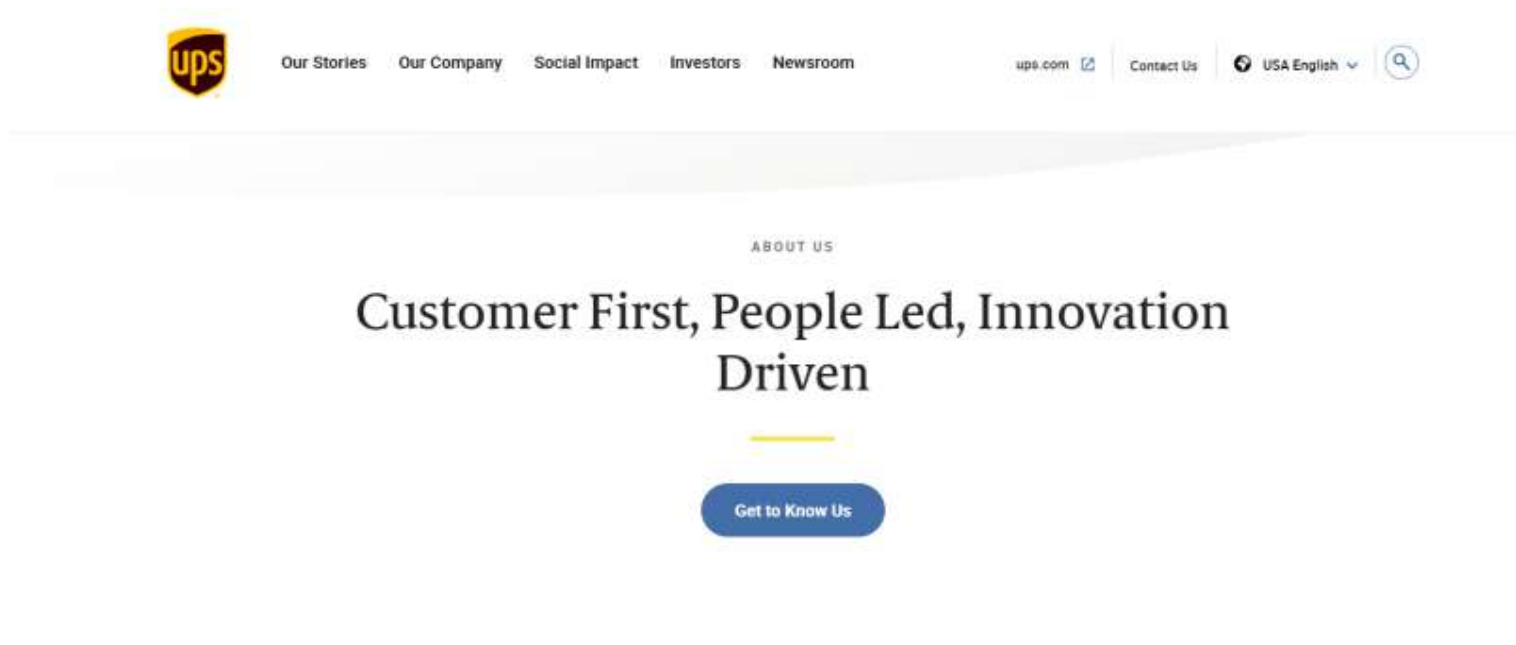


The screenshot shows the top navigation bar of the correo.es website. It includes a crown logo, a hamburger menu, and tabs for 'Particular' and 'Empresa'. A search bar contains the text 'Busca en correo.es'. On the right, there is a user icon and a button labeled 'INICIAR SESIÓN'.

Below the navigation bar, a section titled 'Find the solution you're looking for' features four cards:

- Create Online Store**: Accompanied by an image of a woman packing a box. A 'MORE INFO >' link is at the bottom.
- Sell in Marketplaces**: Accompanied by an image of hands packing a box next to a laptop. A 'MORE INFO >' link is at the bottom.
- Create a website**: Accompanied by an image of people in an office setting. A 'MORE INFO >' link is at the bottom.
- Create an app**: Accompanied by an image of hands holding a smartphone displaying an app. A 'MORE INFO >' link is at the bottom.

Os principais actores logísticos estão a apostar no comércio electrónico (III)



Grupo Alibaba investe fortemente em serviços logísticos



O GRAU DE EXTERNALIZAÇÃO DOS ASPECTOS OPERACIONAIS E LOGÍSTICOS DA LOJA VIRTUAL



A Amazon é um dos principais fornecedores de serviços logísticos



O GRAU DE EXTERNALIZAÇÃO DOS ASPECTOS OPERACIONAIS E LOGÍSTICOS DA LOJA VIRTUAL



A Amazon é um dos principais fornecedores de serviços logísticos



O GRAU DE EXTERNALIZAÇÃO DOS ASPECTOS OPERACIONAIS E LOGÍSTICOS DA LOJA VIRTUAL



A Amazon é um dos principais fornecedores de serviços logísticos

<https://www.youtube.com/watch?v=hCJKuENvjCQ>

O GRAU DE EXTERNALIZAÇÃO DOS ASPECTOS OPERACIONAIS E LOGÍSTICOS DA LOJA VIRTUAL



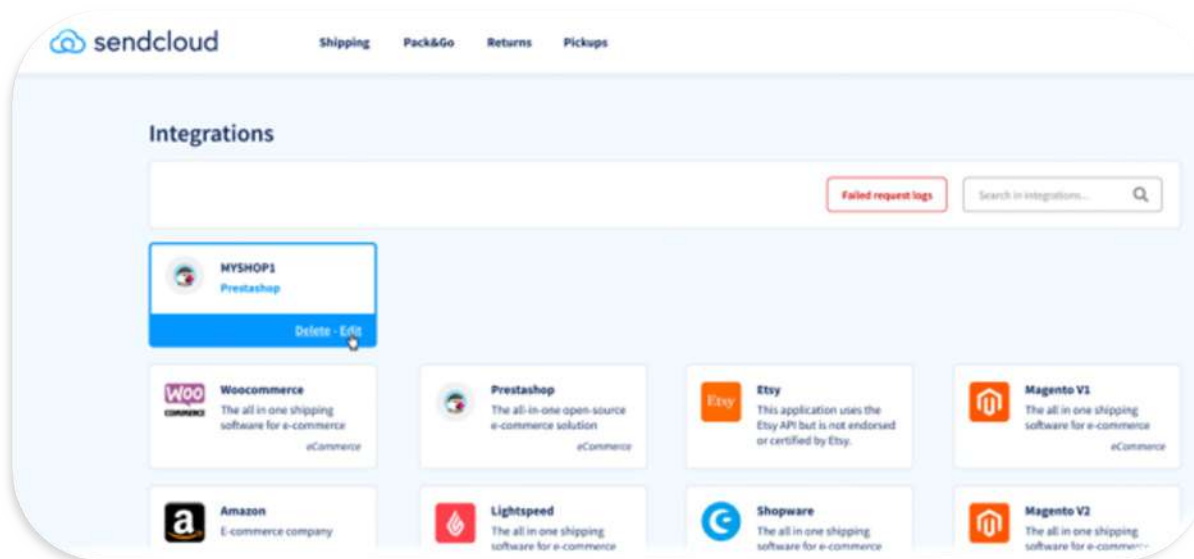
Da comparação de preços aos serviços logísticos integrados



O GRAU DE EXTERNALIZAÇÃO DOS ASPECTOS OPERACIONAIS E LOGÍSTICOS DA LOJA VIRTUAL



Da comparação de preços aos serviços logísticos integrados



O GRAU DE EXTERNALIZAÇÃO DOS ASPECTOS OPERACIONAIS E LOGÍSTICOS DA LOJA VIRTUAL



<https://www.youtube.com/watch?v=R8M71G7jLtA>

CLICK & COLLECT: OPÇÃO DE INTEGRAÇÃO DE CANAIS

click&collect

Shop online. Collect in store. In just 3 easy steps:



CLICK & COLLECT: OPÇÃO DE INTEGRAÇÃO DE CANAIS

1 Go to your Amazon Locker location



2 Find the unique pickup code provided either via e-mail or text



3 Enter the unique pickup code on the Amazon Locker touch screen



4 The locker with your package inside will automatically open



CLICK & COLLECT: OPÇÃO DE INTEGRAÇÃO DE CANAIS

Carrefour



TESCO

ASDA



ALIMERKA



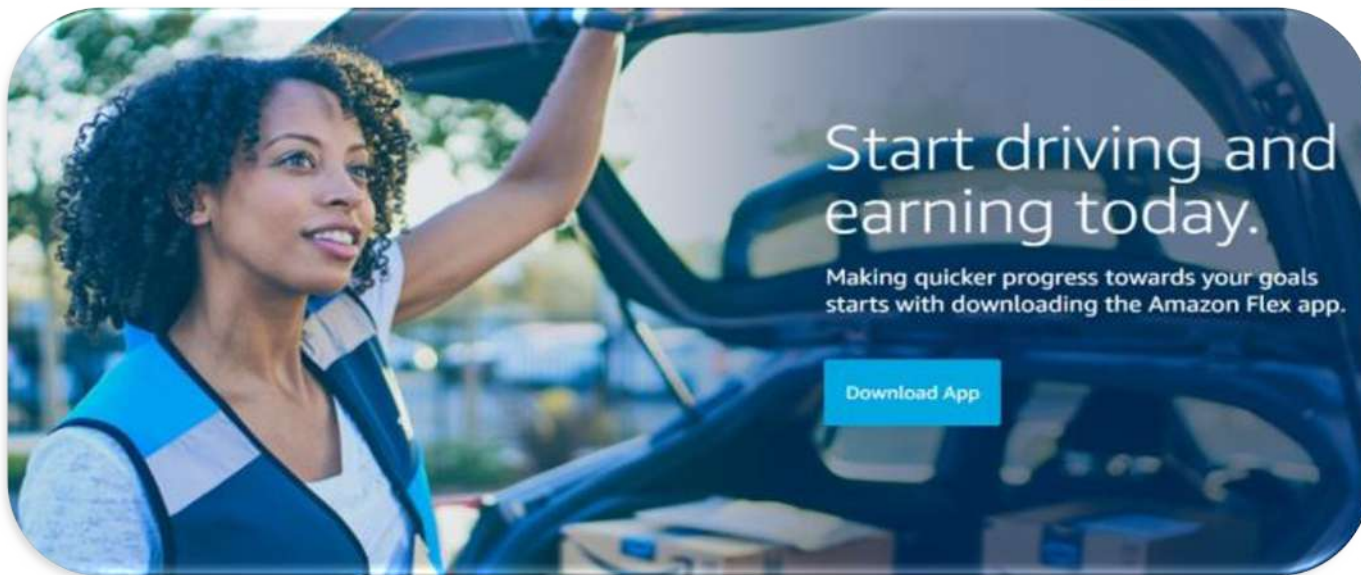
O GRAU DE EXTERNALIZAÇÃO DOS ASPECTOS OPERACIONAIS E LOGÍSTICOS DA LOJA VIRTUAL



<https://www.youtube.com/watch?v=flyZdmhH0p4>

NOVOS MODELOS LOGÍSTICOS: A ECONOMIA COLABORATIVA

amazon FLEX



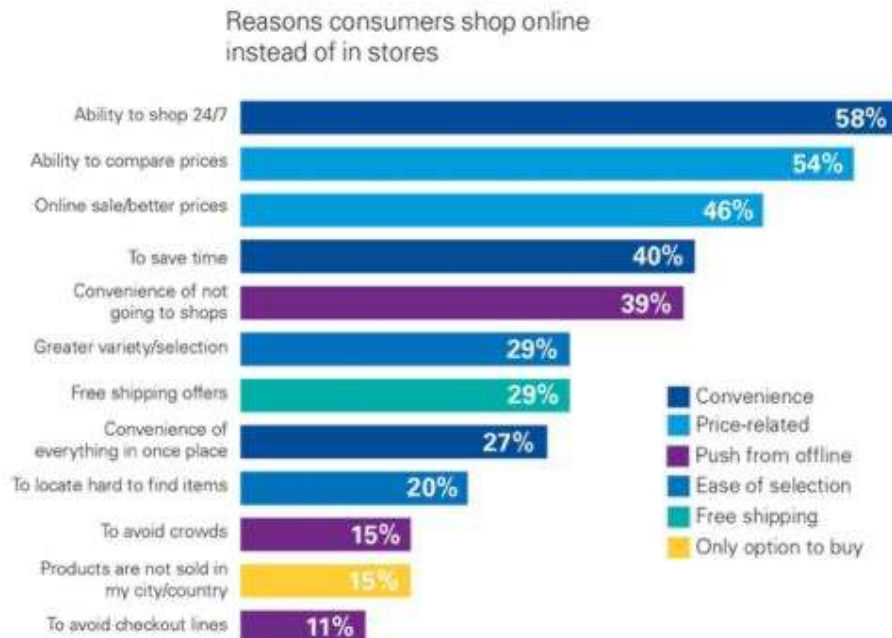
A CHEGADA DOS ZANGÕES: REGULAMENTO?



IMPRESSÃO 3D EM CAMIÕES



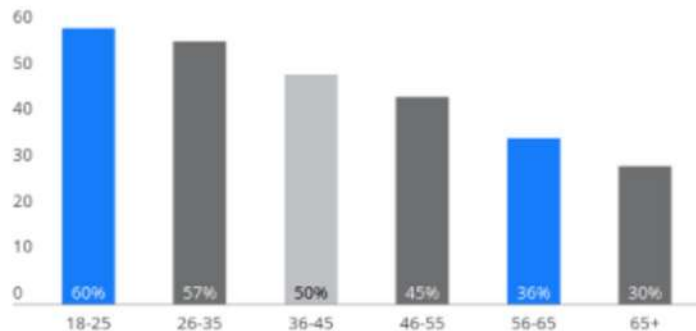
O QUE É QUE OS CLIENTES QUEREM?



Source: Global Online Consumer Report, KPMG International, 2017

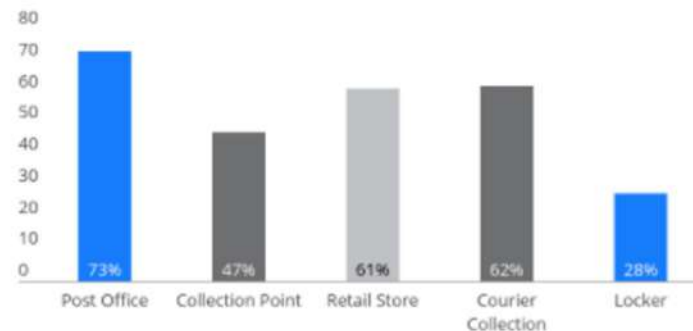
A IMPORTÂNCIA DOS RETORNOS PARA OS CONSUMIDORES

¿Alguna vez una experiencia negativa con una devolución hizo que no volviera a comprar en la misma tienda en línea?



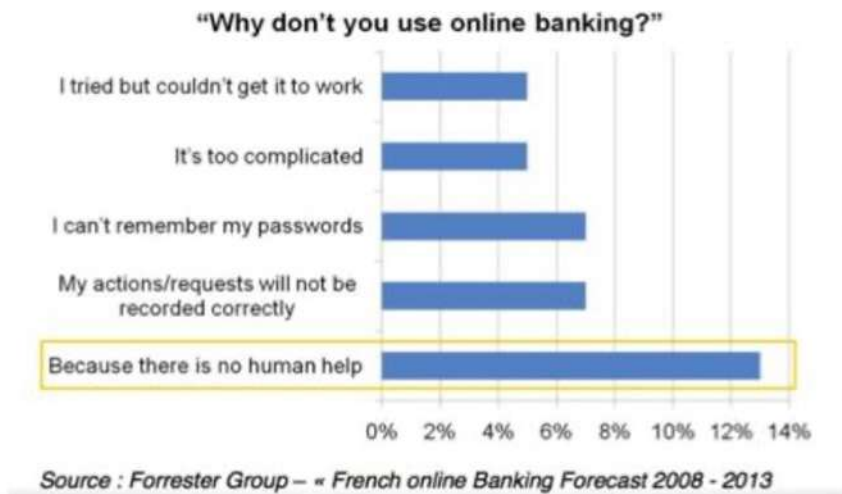
Source: Rebound, 2018

¿Cómo quieren los compradores devolver las compras realizadas en línea?



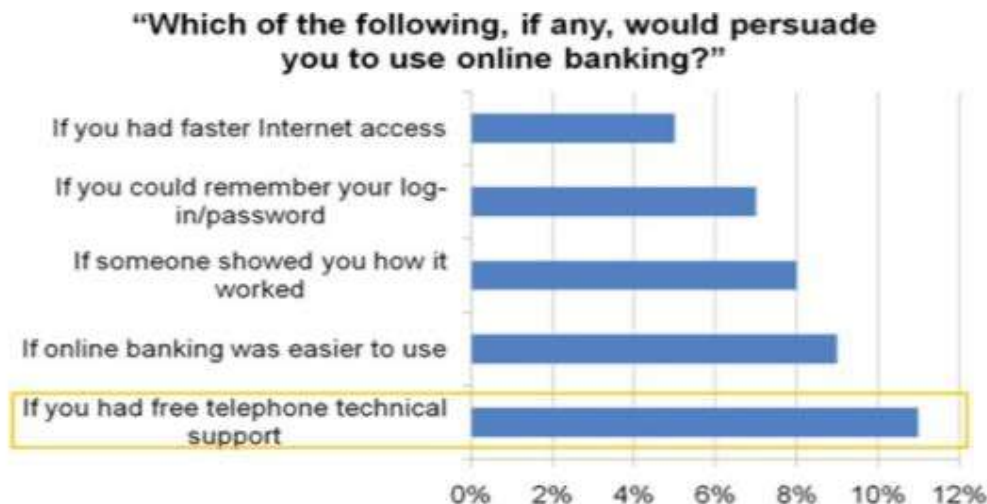
Source: Rebound, 2018

SERVIÇOS AO CLIENTE



Os utilizadores de hoje precisam de atenção humana para resolver os seus problemas nos processos de contratação em linha como um mecanismo para remover barreiras.

SERVIÇOS AO CLIENTE



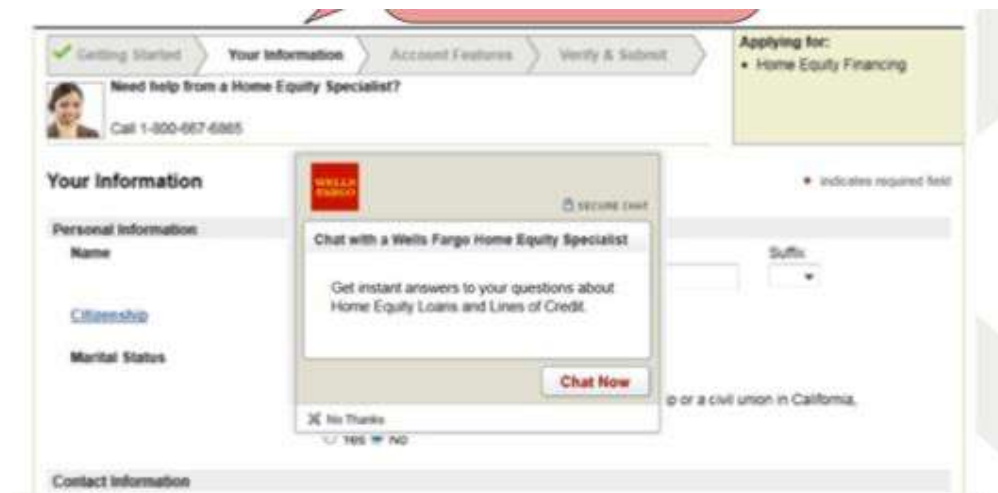
Source : Forrester Group – « French online Banking Forecast 2008 - 2013 »

A facilidade de utilização e o livre acesso são os dois principais critérios apreciados pelos utilizadores.

SERVIÇOS AO CLIENTE

Chat online no
questionário de
dados

Os utilizadores do Wells Fargo que utilizam ferramentas de chat online recebem uma taxa de aprovação mais elevada e geram rendimentos médios superiores aos dos compradores que não o fazem. A taxa de conversão para este produto aumentou entre 30 e 40%.



SERVIÇOS AO CLIENTE

Análise de transcrições de chat como uma fonte adicional de inteligência do cliente, como uma fonte "personalizada" de informação analítica.

Leah: Hello! Thank you for being a valued customer! My name is Leah. How may I assist you on your personal checking and savings account today?

You: I am trying to set up my new car loan to automatically deduct from my account. **NEED SOME MORE INFORMATION.**

Leah: I understand your concern regarding an automatic payment.

Leah: I will be happy to look into that for you.

Leah: To begin with, can I please have your complete name and last four digits of your account number?

You: Dorothy Smith.

You: account number is XXXX.

Leah: Thank you for that information.

Leah: Please give me a few moments while I look into that.

Leah: Thank you for waiting, Dorothy.

Leah: Regarding your concern, you may be able to set up a recurring payment via your Online Banking.

Leah: Just go to the Transfers Tab.

Leah: Then, on the "Account to Account" Transfer, select the From and To Accounts.

Leah: Input the Amount.

Leah: Then, select the Frequency.

Leah: Press Continue.

You: oh- i see it. **I WOULDN'T HAVE THOUGHT TO LOOK THERE.** Thank you.

You: Did it. Thanks for your help.

Leah: You're welcome.

Isto indica confusão do utilizador

Potencial melhoria da usabilidade da área privada

SERVIÇOS AO CLIENTE

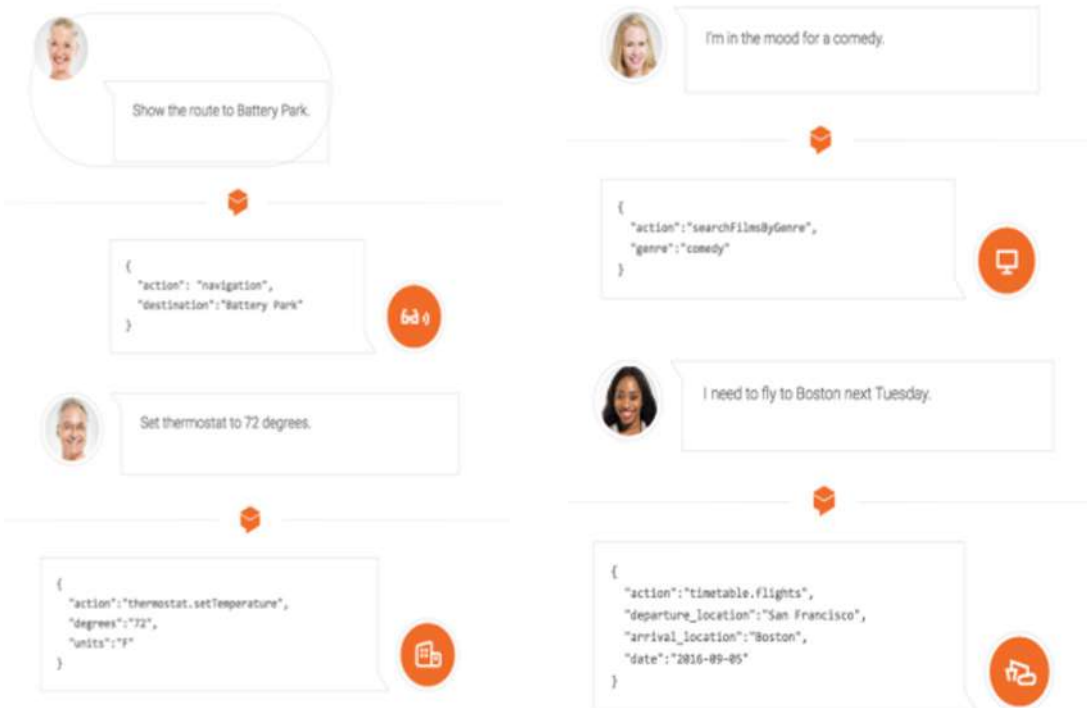


Opção de assistência guiada: assumir o controlo do computador do utilizador para gerir os problemas dos utilizadores nos processos de contratação.

SERVIÇO AO CLIENTE: A SUA NATUREZA ESTRATÉGICA

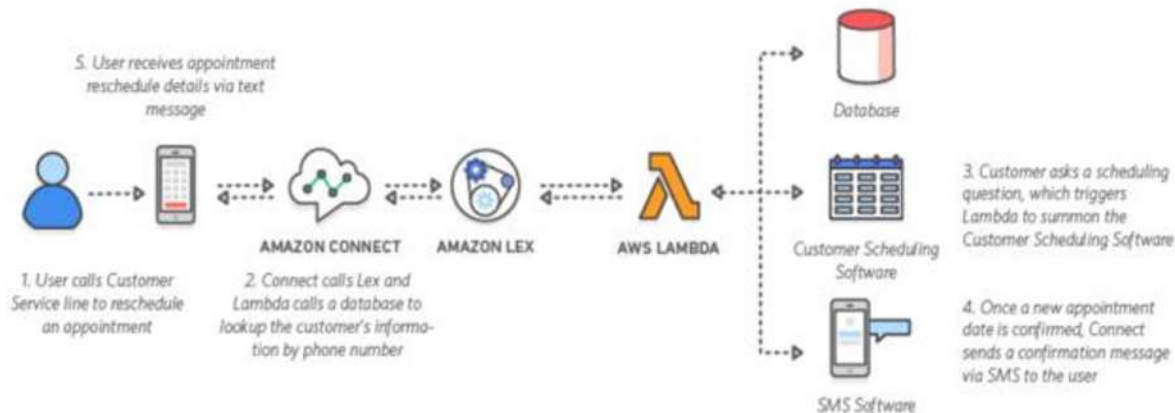


O IMPACTO DOS CHATBOTS NOS SISTEMAS DE SERVIÇO AO CLIENTE



UTILIZAÇÃO DE AI PARA SISTEMAS DE SERVIÇO AO CLIENTE

Example: Amazon Connect contact center uses Amazon Lex for natural conversations.



Os interlocutores podem realizar tarefas tais como alterar uma palavra-chave, solicitar um saldo de conta ou marcar uma consulta, sem ter de falar com um agente.

TIPOLOGIA: TELEFONE, E-MAIL, CHAT ONLINE, ASSISTENTES VIRTUAIS, CHATBOTS...



TELEFONE :

- Os elementos da comunicação verbal devem ser realçados (tom, volume, ritmo, entoação, silêncios, etc.).
- Comunicação verbal apropriada, simpatia por defeito e a máxima cortesia.
- Mensagens claras e abrangentes com a garantia de entregar o que foi prometido.
- Obrigado pela chamada.

TIPOLOGIA: TELEFONE, E-MAIL, CHAT ONLINE, ASSISTENTES VIRTUAIS, CHATBOTS...



TELEFONE



Dirígete al cliente
por su nombre



Crea un programa
de fidelización



Recompensa
a tus clientes



Ofrece diferentes
canales de servicio
al cliente



Muestra siempre
tu lado humano



Ofrece
recomendaciones



Recolecta y comparte
datos con los clientes



EMAIL :

Os 5 P's de serviço ao cliente por e-mail :

- **Pronta.** Resposta rápida
- **Politeness.** As regras de cortesia, educação e outros formalismos que são considerados necessários e inquestionáveis em qualquer canal de comunicação com clientes.
- **Pessoal.** Personalização da resposta.
- **Profissional.** Profissionalismo.
- **Promocional.** Possibilidade de marca, venda cruzada...

TIPOLOGIA: TELEFONE, E-MAIL, CHAT ONLINE, ASSISTENTES VIRTUAIS, CHATBOTS...



CHAT ONLINE :

- Este é um serviço que pode fornecer através de ferramentas de comunicação digital, onde pode responder rapidamente às perguntas e preocupações dos seus clientes.
- Aqui estão algumas das vantagens de utilizar o chat online para servir os seus clientes:
- É uma comunicação directa, que personaliza as respostas dos seus clientes.
- Ajuda a acelerar os pedidos de forma atempada.
- Este é um canal de serviço ao cliente gratuito.
- Facilite a automatização das perguntas e respostas dos seus clientes.



ASSISTENTES VIRTUAIS :

O principal objectivo dos assistentes virtuais é assumir a relação com o cliente e os dados. Dispositivos como o Alexa (da Amazon) ou Google Home têm como objectivo "enredar" o cliente no seu próprio ecossistema, alguns dos assistentes virtuais podem ser vistos aqui:

- Amazonas (Echo, Alexia)
- Google (Assistente, Home)
- Microsoft (Cortana)
- Maçã (HomePod, Siri)
- Samsung (Bixby)
- LG (DeepThinQ, ThinQ)
- Alibaba (AlieGenie, Tmall Genie)
- Baidu (DuerOS)



ASSISTENTES VIRTUAIS





CHATBOTS :

Uma parte importante da estratégia de marketing digital é atrair potenciais clientes para o seu website através do marketing de conversação.

Vantagens:

1. Responder imediatamente às perguntas mais frequentes.
2. Obter dados de clientes de uma forma fácil de utilizar.
3. Melhorar a imagem da empresa.

Desvantagens:

1. Um chatbot não é um substituto a 100% da atenção humana.
2. As exigências dos clientes existentes são muitas vezes difíceis de prever ou de automatizar.
3. Serviços sensíveis.

TIPOLOGIA: TELEFONE, E-MAIL, CHAT ONLINE, ASSISTENTES VIRTUAIS, CHATBOTS...



CHATBOTS :

Alguns casos de utilização de chatbots :



A DIFÍCIL ADAPTAÇÃO DA LOGÍSTICA DO B2C NO SECTOR AGRO-ALIMENTAR: ALGUNS EXEMPLOS



A logística é um dos maiores desafios para qualquer empresa que distribui qualquer objecto físico. No caso de produtos perecíveis, ou produtos alimentares, é ainda mais difícil, uma vez que as condições de temperatura, luz e humidade devem ser respeitadas desde o momento em que o produto deixa o campo até chegar à mesa do consumidor.

Actualmente, a logística deve ser abordada de dois ângulos: logística em grande escala e entrega a última milha. A logística em grande escala significa o transporte de mercadorias para a loja ou armazém, e a entrega à última milha significa o transporte para o domicílio do consumidor.

A DIFÍCIL ADAPTAÇÃO DA LOGÍSTICA DO B2C NO SECTOR AGRO-ALIMENTAR: ALGUNS EXEMPLOS



OS DESAFIOS DA LOGÍSTICA NO SECTOR AGRO-ALIMENTAR :

Custos de envio :

- Em geral, não estão relacionados com custos logísticos.
- São dados pelo mercado

Prazos de entrega :

- Respeitar os prazos estabelecidos.
- Bens com data de validade.

OS DESAFIOS DA LOGÍSTICA NO SECTOR AGRO-ALIMENTAR :

Armazenamento de caixas

- Separação de produtos
- Protecção de produtos
- Localização do produto

Normalização do processo de embalagem

- Escolha a caixa que protege o conteúdo
- Escolha de acolchoamento para dar consistência à caixa e proteger o seu conteúdo
- embalagem sustentável

A DIFÍCIL ADAPTAÇÃO DA LOGÍSTICA DO B2C NO SECTOR AGRO-ALIMENTAR: ALGUNS EXEMPLOS



EXEMPLOS DE EMBALAGENS



Uma boa embalagem torna as coisas melhores

OS DESAFIOS DA LOGÍSTICA NO SECTOR AGRO-ALIMENTAR :

- Transporte e entrega ao domicílio

Problemas existentes :

- Falta de coordenação entre o horário de trabalho dos distribuidores e o horário em que há alguém para receber no endereço.

Maiores restrições às viagens dentro das cidades

- Zona pedonal
- Restrição dos prazos de entrega
- Áreas de carga e descarga insuficientes

OS DESAFIOS DA LOGÍSTICA NO SECTOR AGRO-ALIMENTAR :

Devoluções :

- Áreas específicas devem estar disponíveis no armazém para devoluções.
- Processos claros para lidar com as devoluções com carácter de urgência.
- Estes processos são integrados no processo de facturação, a fim de devolver o dinheiro ao consumidor o mais rapidamente possível.

Transformar o problema numa oportunidade:

- Oportunidade de fidelizar o cliente.
- Facilitar o regresso em vez de colocar obstáculos no caminho.
- Dar várias opções de retorno.
- Oportunidade de melhorar o processo: tentar compreender a razão dos retornos.

A MILHA DOURADA :

É uma gestão de transporte de encomendas que se concentra na última rota a ser tomada na entrega final. Ou seja, é geralmente a rota que é tomada depois de uma série de parcelas terem sido agrupadas e depois distribuídas na cidade.

Refere-se portanto à última milha, porque é a última rota que leva o produto directamente ao cliente, ou à distribuição capilar, porque dentro da cidade, as entregas são feitas para diferentes áreas ou filiais.

AS CHAVES PARA OPTIMIZAR A ÚLTIMA MILHA:

- Optimização das rotas de transporte na última milha: Dentro da cidade, é necessário ver quais as rotas mais eficientes, dependendo de factores como os engarrafamentos de trânsito em tempo real e as suas possíveis alternativas, bem como as ruas fechadas e em construção que podem causar. uma desvantagem nas nossas condições de entrega.
- Tipo de embalagem e transporte: Também é necessário pensar no tamanho das embalagens a serem transportadas em cada ponto e até na natureza do produto. O transporte de uma embalagem frágil não é o mesmo que o transporte de alimentos refrigerados, por exemplo.
- As condições de entrega ao cliente: Neste sentido, é necessário considerar diferentes variáveis para uma gestão correcta, onde se introduzem, por exemplo, as diferentes janelas de tempo do prazo de entrega do produto.

A DIFÍCIL ADAPTAÇÃO DA LOGÍSTICA DO B2C NO SECTOR AGRO-ALIMENTAR: ALGUNS EXEMPLOS



A LOGÍSTICA E OS TRANSPORTES DESEMPENHAM UM PAPEL FUNDAMENTAL NA RESPOSTA AOS GRANDES DESAFIOS DO SECTOR AGRO-ALIMENTAR:

A procura de eficiência, sustentabilidade e competitividade exige um reforço da cadeia agro-alimentar entre todos os seus elos.

São também necessárias infra-estruturas adequadas e processos melhorados.

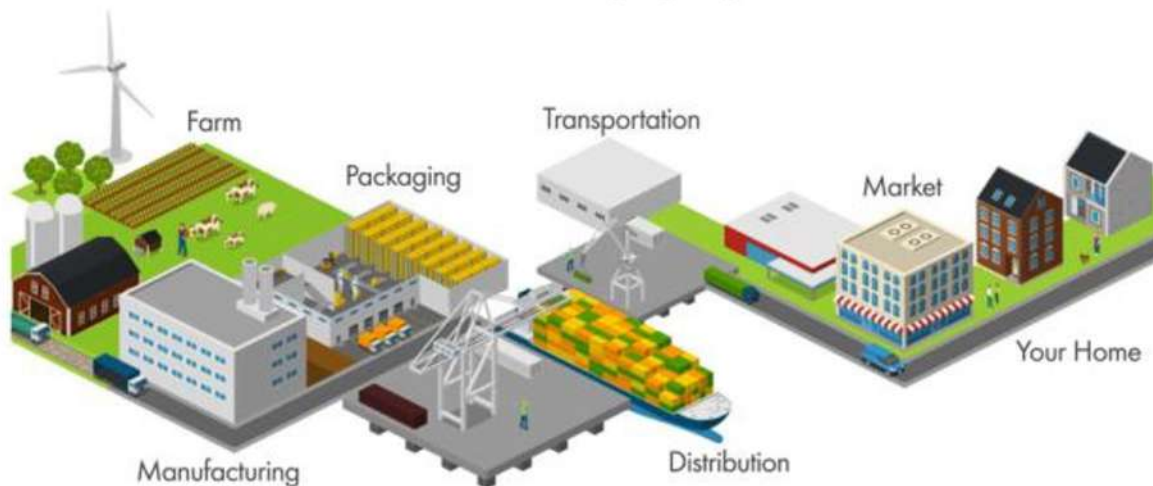
Precisamos de uma visão global da logística, desde o sector primário até ao consumidor.

Eficiência e redução de custos têm sido elementos-chave da logística, mas hoje em dia isto não é suficiente, tem de ser económica, ambiental e socialmente sustentável.

As normas e a tecnologia, bem como as boas práticas, desempenham um papel fundamental numa nova cadeia de abastecimento.

Os consumidores exigem mais transparência e mais informação sobre os produtos que consomem.

The Food Supply Chain



A DIFÍCIL ADAPTAÇÃO DA LOGÍSTICA DO B2C NO SECTOR AGRO-ALIMENTAR: ALGUNS EXEMPLOS



A implementação de um sistema de segurança alimentar correcto e sólido pelos operadores logísticos implica um conhecimento profundo de três disciplinas. Embora complementares, são absolutamente diferentes e, por conseguinte, exigem especialidades diferentes que proporcionam um conhecimento profundo:

1. Aspectos técnico-sanitários dos alimentos por tecnólogos especializados.
2. Processos logísticos, as suas fases e a sua situação específica com base no pensamento baseado no risco por parte de peritos da indústria.
3. Temperatura controlada, sua manutenção e as técnicas para a assegurar, através da validação e qualificação de meios, instalações e processos.

O CASO DA AMAZON FRESH COMO EXEMPLO INOVADOR



Amazon Fresh é o serviço da Amazon para utilizadores do Amazon Prime que lhe permite fazer compras online num supermercado.

O CASO DE HEMA / FRESHIPPO NO MERCADO CHINÊS



O CASO DE HEMA / FRESHIPPO NO MERCADO CHINÊS



O CASO DE HEMA / FRESHIPPO NO MERCADO CHINÊS



FREESHIPPO F2



FREESHIPPO PICK'N GO



O CASO DE HEMA / FRESHIPPO NO MERCADO CHINÊS



First Successful New Retail Omni-channel Model Built in the World

打造全球首个新零售Omni-channel的成功样板



O CASO DE HEMA / FRESHIPPO NO MERCADO CHINÊS



LAVRADOR DE FRESCOS



O CASO DE HEMA / FRESHIPPO NO MERCADO CHINÊS

MINI FRESHIPPO



A ESTAÇÃO FRESHIPPO



O CASO DE HEMA / FRESHIPPO NO MERCADO CHINÊS



CENTRO COMERCIAL FRESHIPPO



O CASO DE HEMA / FRESHIPPO NO MERCADO CHINÊS



<https://www.youtube.com/watch?v=xWZBAx6sOX4>