



INSTITUTO FEDERAL DE
EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA
TRIÂNGULO MINEIRO



Os Desafios da Logística do eCommerce

Jul/14

efácil

AGENDA

- eCommerce no Brasil
- Grupo Martins e eFácil
- Desafios da Logística do eCommerce

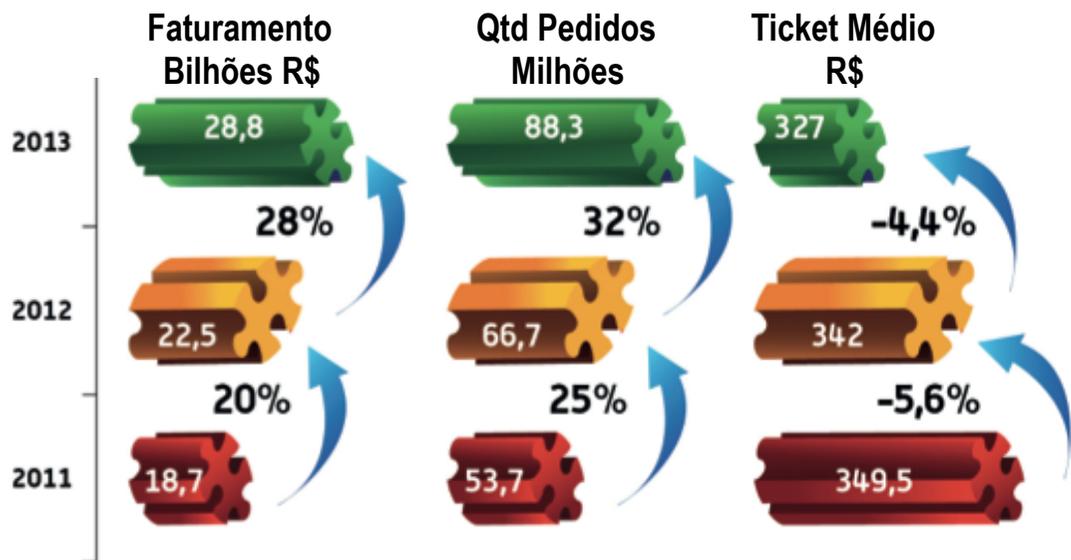


Leandro Alves

- 👤 Gerente de *Shopper Experience* no eFácil (2012-atual), responsável pelo cliente (da navegação ao pós-vendas).
- 👤 Gerente de Operações no eFácil (2009-2011), revendo e estruturando os processos de negócio com gestão da Logística, Atendimento, Pagamentos e Antifraude
- 👤 Mestrando em Administração – Univ. Federal de Uberlândia
- 👤 MBA Finanças e Estratégias Empresariais – UFU
- 👤 Graduado em Administração – UFU



eCommerce Brasileiro – 2013



TOP 10 Categorias (Qtd. Pedidos)

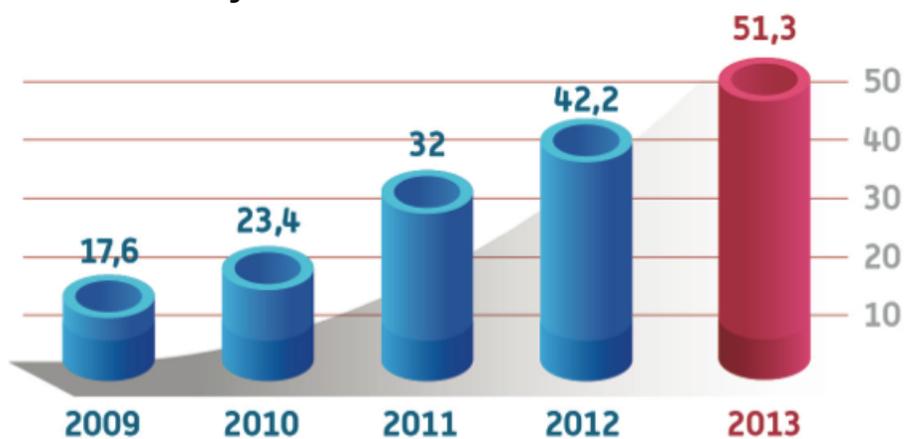


Fonte: Ebit – 29º WebShoppers

eCommerce Brasileiro – 2013

Em 2017, 59% dos internautas
NÃO IRÃO COMPRAR PELA INTERNET

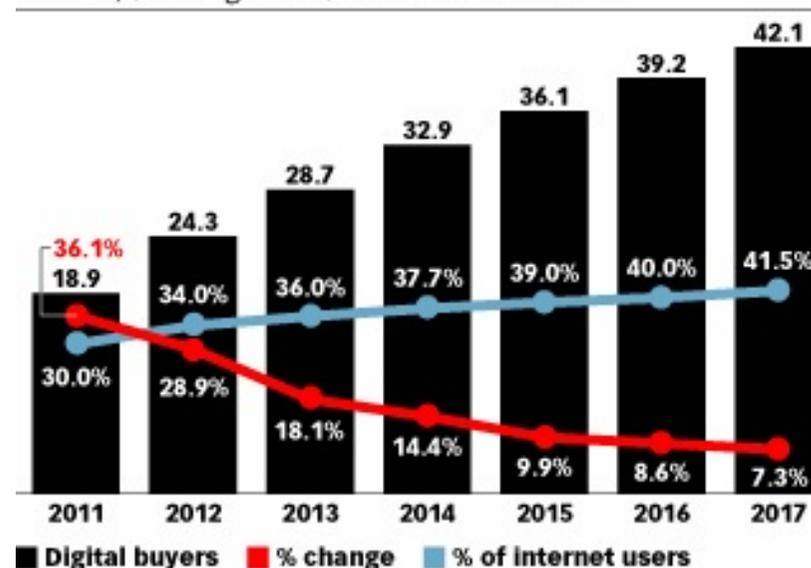
Evolução de eConsumidores – Milhões



Fonte: Ebit – 29º WebShoppers

Digital Buyers and Penetration in Brazil, 2012-2017

millions, % change and % of internet users



Note: ages 14+; internet users who have made at least one purchase via any digital channel during the calendar year, including online, mobile and tablet purchases

Source: eMarketer, June 2013; confirmed and republished, Jan 2014

168247

www.eMarketer.com



MARTINS
SISTEMA INTEGRADO MARTINS

Sist. Integrado Martins – Soluções em:



Distribuição



Gestão de Varejo



Educacionais para o Varejo



Comércio Eletrônico



Financeiras para o Varejo



Financeiras para o Consumidor



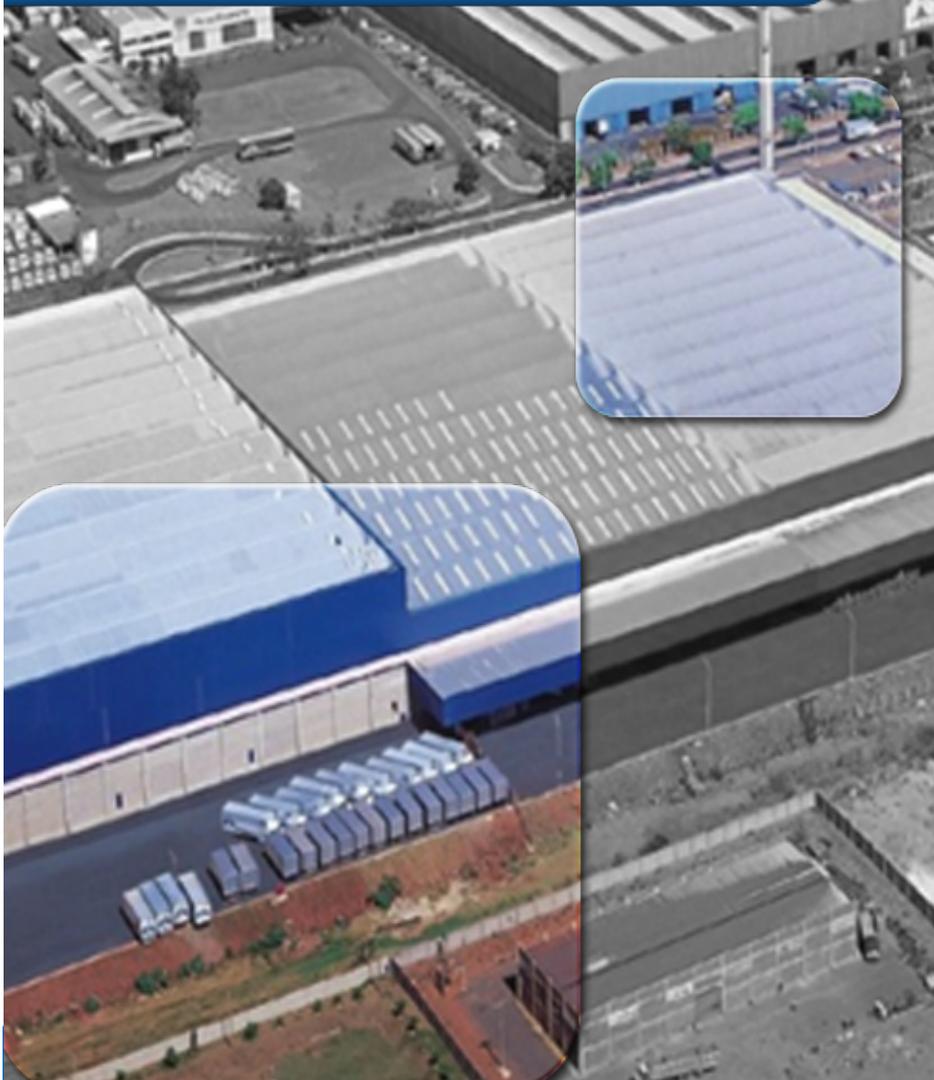
Proteção



Educação Social e Sustentabilidade



MARTINS ATACADO



Presente em **Todo Território Nacional**

- **39** Filiais
- **165 mil m2** de Armazenagem
- **1 CAD e 05 URNs**
(Unidades Regionais de Negócios)

4.600 Colaboradores

Força de Vendas:

- **4.000** RCAs
- **400** Vendedores
- **600** Operadores Televendas

1.100 Veículos Rodando

498 Fornecedores e **300** Categorias

- **350.000** Clientes Varejistas
- **4,2 Bi** de Faturamento em 2013



20/03/2000: realização do primeiro pedido

2001 e 2002: Foco no desenvolvimento das plataformas de B2C e B2B

Nov/06: Início da estratégia de precificação de acordo com o mercado (de fora para dentro)

2008: Grande investimento em mídia on-line para atração de tráfego

2009: Início da transição de Canal para Negócio

2010: Expansão dos Centros de Distribuição

2010/12: Início e consolidação da Terceirização da Distribuição

2013: Troca da empresa de Análise Anti-fraude

2014: Troca da Plataforma de eCommerce

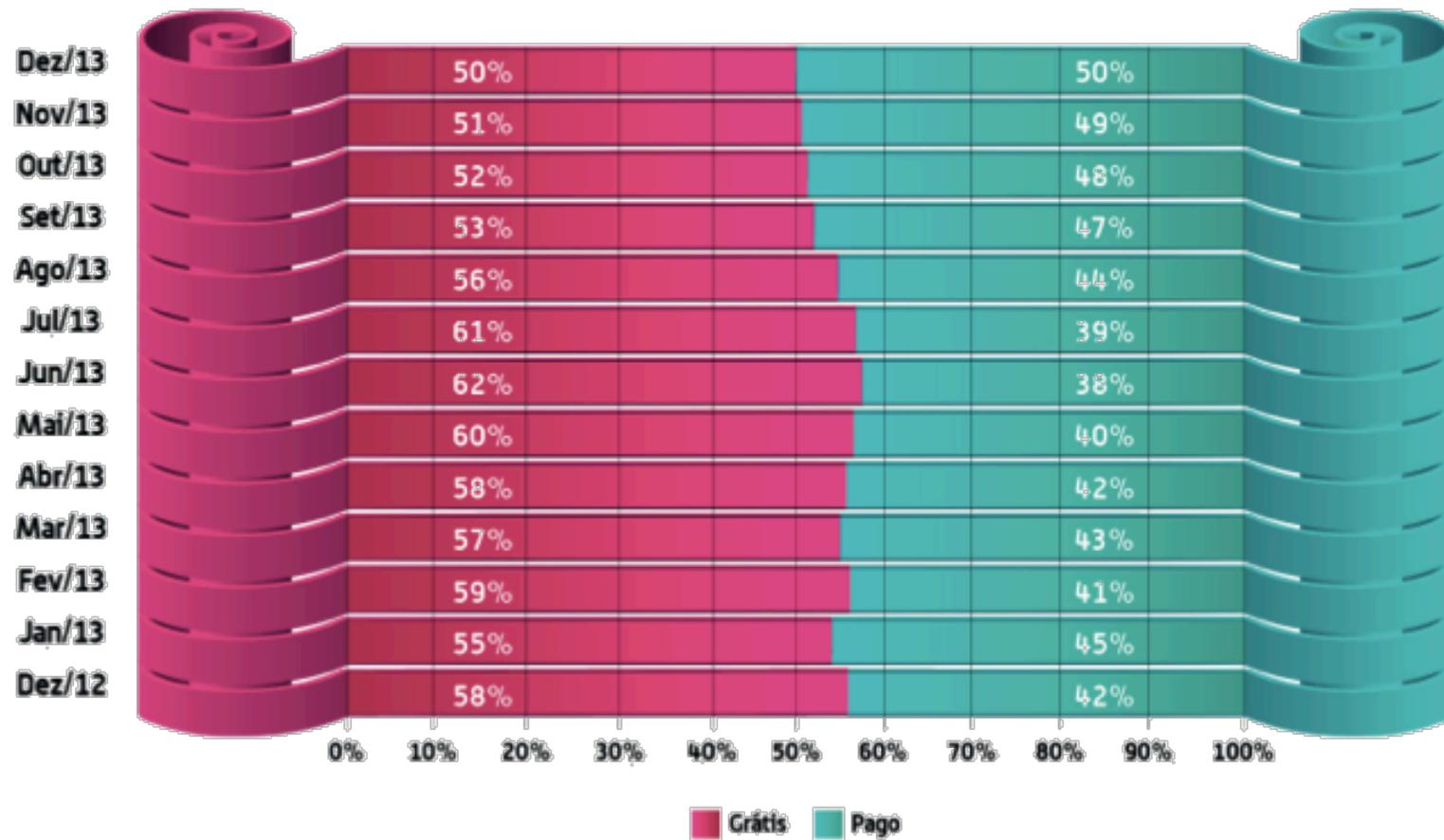


Quais são os principais
DESAFIOS da LOGÍSTICA
do eCOMMERCE?

1 – Gestão e Sincronização de Armazéns



2 – Frete Grátis



Fonte: E-bit Informação (www.ebitempresa.com.br)



3 – Gestão de Terceiros



- Informalidade
- Região de cobertura
- Grande Volumetria
- Padronização do Serviço



4 – Logística Reversa

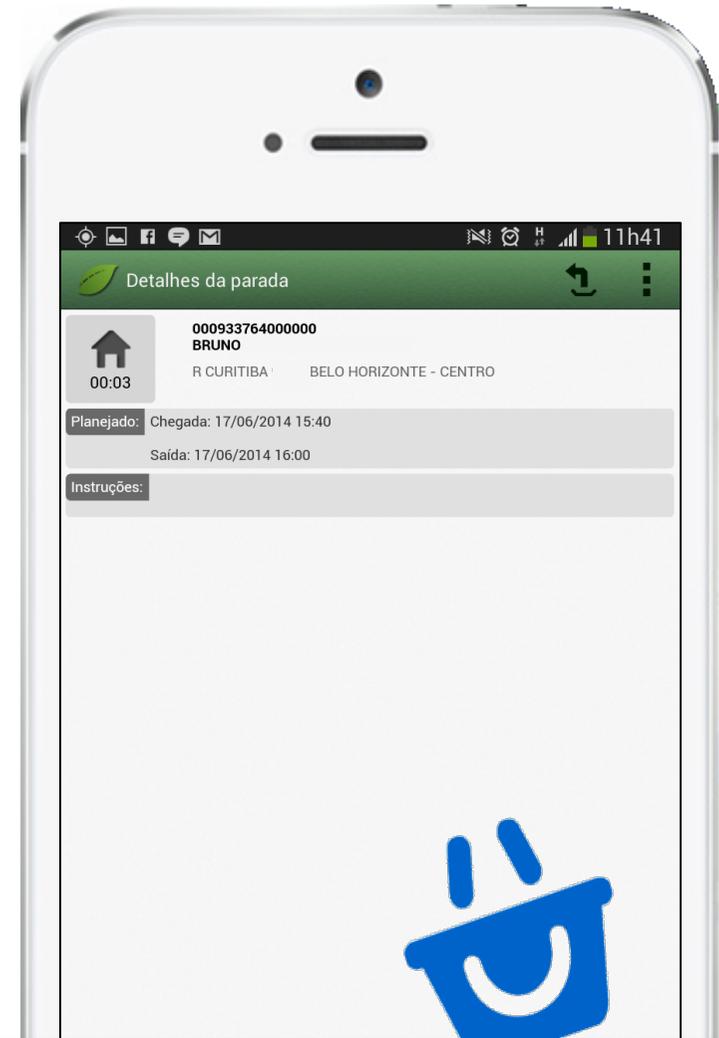
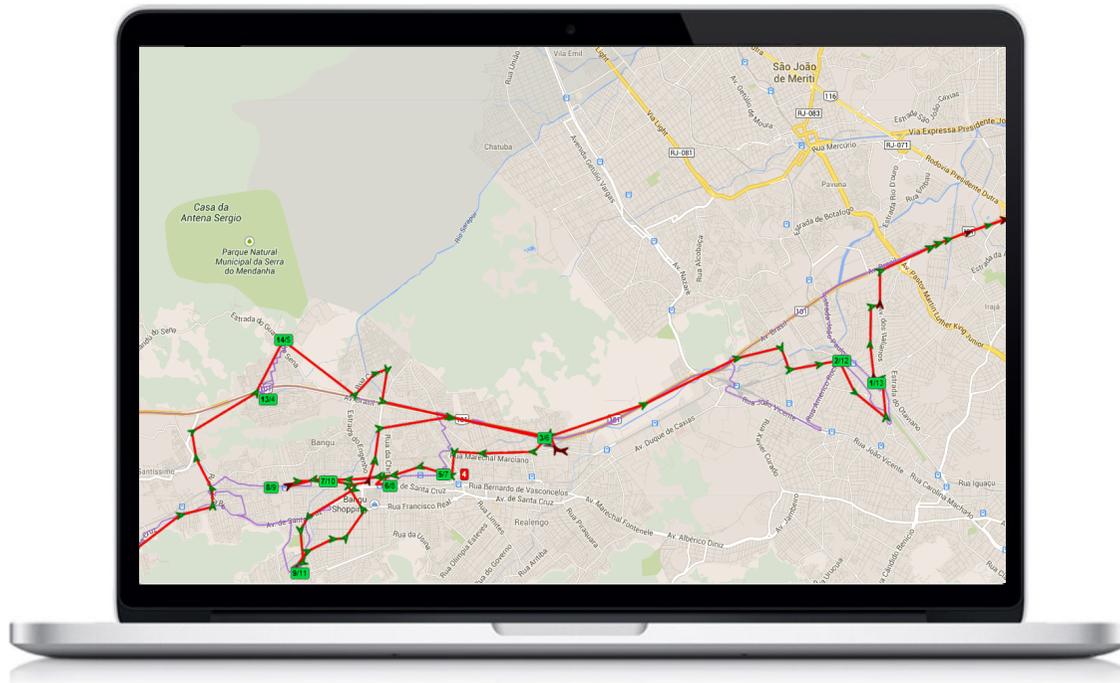
Ja deixei de comprar online porque achei que não conseguiria, teria dificuldade em devolver ou trocar o produto se eu precisasse.



Fonte: Pesquisa E-bit Troca e Devolução de Produtos (Dez-Jan/2014)
Base: 2.501 respostas



5 – Acompanhamento do Pedido (Tracking)



6 – Serviço como Diferencial

- ✓ Entrega Expressa
- ✓ Abertura e Conferência de Mercadoria no Ato da Entrega
- ✓ Entrega *Inside-house*
- ✓ Cordialidade do Motorista Entregador
- ✓ Suporte à Gestão de Risco (Fraude)





Obrigado!!!

Leandro Alves
leandrod@efacil.com.br

