deliverea

CASE STUDY

iF Lastmile

A eficiência logística é sinónimo de satisfação do cliente



A iF Lastmile foi criada com o objetivo de otimizar a logística inversa para os e-commerces. Para dinamizar as suas devoluções provenientes das vendas digitais, integraram a Deliverea, o que lhes permitiu trabalhar com mais transportadoras, de forma automatizada, e evitar a integração manual e direta de cada um delas. Além disso, a utilização da solução permitiu-lhes melhorar outros aspectos tais como a etiquetagem das encomendas, as operações internacionais e o serviço de apoio ao cliente.



O desafio da logística inversa

iF Lastmile surgiu como um projeto de Galo De Reyna, Paul Obando e Marcello Valerio. Após mais de sete anos a trabalhar em consultoria estratégica com retalhistas e operadores logísticos, decidiram que a logística da última milha na Europa tinha um desafio claro: os e-commerces enfrentam uma ameaça à sua estabilidade e viabilidade colocada pelo problema das devoluções.

A logística inversa, numa perspetiva de rentabilidade, eficiência e sustentabilidade, foi configurada como uma opção clara no mercado, uma vez que não existia uma resposta suficientemente global e capaz de ser integrada de forma flexível na cadeia de distribuição de qualquer tipo de marca.

Cientes das soluções desenvolvidas nos EUA, e tendo em conta as diferenças que existiam com as grandes cidades europeias, devido à sua maior densidade populacional, desenvolveram o seu próprio modelo.

Começaram a amadurecer o projeto no início de 2020, em setembro tinham um plano de negócios elaborado e em janeiro de 2021 avançaram com a concretização do projeto.

A chave: reduzir os fluxos logísticos

A iF Lastmile permite fazer a gestão integral das devoluções de e-commerce. Utilizando ativos urbanos (Urban Check Points) como centros de processamento de devoluções, reduz o tempo que os produtos que foram devolvidos pelo cliente demoram a ser postos à venda, bem como do reembolso do montante, de um período de 10 a 15 dias para 1 dia. Isto não só melhora a experiência de compra, como também aumenta a taxa de re-compra de produtos a preço total.

A solução da iF Lastmile digitaliza todo o processo de logística inversa, tanto para o cliente final como para o retalhista e o seu armazém, dando-lhes visibilidade, rastreabilidade e compreensão do processo que não é possível com a atual dinâmica manual.

A sua operação reposiciona as devoluções já validadas e prontas para serem vendidas nas lojas físicas do retalhista ou prepara-as para serem enviadas para o seu armazém central. Desta forma, os fluxos logísticos são reduzidos, conseguindo-se uma poupança de até 80% dos custos do processo. O impacto ambiental é também eliminado graças ao facto de o processo de validação ser feito localmente, sem o produto ter de ser levado para os grandes armazéns, normalmente localizados na periferia das cidades.

Atualmente, a iF Lastmile é composta por 40 profissionais e é apoiada por uma rede de mais de 500 condutores e transportadoras de referência. No entanto, a sua estrutura está a crescer gradualmente para acompanhar o aumento do volume de atividade.

Nos últimos sete meses, a iF Lastmile consolidou uma rede de cinco pontos de controlo urbano em Espanha, ou seja, pequenos armazéns localizados em pontos centrais e estratégicos de grandes cidades, e serve mais de 60 clientes.



Nos próximos meses, querem consolidar a sua posição de liderança em Espanha e Portugal, para depois replicarem o modelo para se lançarem na Alemanha, no Reino Unido e em Itália.

A integração da Deliverea

Antes de começar a trabalhar com a Deliverea, a iF Lastmile confiava nos seus próprios recursos e integração direta com cada transportadora, o que criou uma certa dependência.

"A implementação da Delivera permite-nos colaborar com mais transportadoras que, embora sejam atribuídas de acordo com a nossa própria lógica, além de nos oferecer maior flexibilidade, facilita muitos processos, tais como a etiquetagem das encomendas.

Temos cinco armazéns e um grande volume de encomendas, pelo que o desempenho de cada uma das transportadoras em diferentes locais e códigos postais precisa de ser bem avaliado e medido.

Além disso, embora 80% do nosso negócio seja local, também operamos internacionalmente, e a Deliverea oferece-nos um bom apoio na sua execução.

Entre outros aspetos, a **Deliverea permitiu-nos automatizar e, consequentemente, acelerar a emissão de etiquetas tanto para envios como para devoluções**. Um fator muito importante quando se trata de oferecer um melhor serviço no âmbito da logística inversa.

Além disso, uma maior automatização de alguns processos permite-nos redistribuir recursos para outras áreas, o que tem um impacto direto na melhoria do serviço de apoio ao cliente."

Porquê a Deliverea?

Considerámos o processo de integração muito simples e dá-nos a possibilidade de incorporar uma boa representação das transportadoras nacionais.

iF lastmile.





Serviços para a iF lastmile

Suite Deliverea

Ligue a sua logística a um ambiente de múltiplas transportadoras, ofereça diferentes opções de transporte e centralize a gestão logística numa única plataforma.

Advance Tracking

Forneça informações de entrega em tempo real aos seus clientes e personalize as notificações com a sua imagem marca.

Return Web Portal

Módulo que lhe permite configurar a gestão automatizada de todas as devoluções para que os seus clientes as possam fazer de forma autónoma.

Algoritmo de otimização

Configure a atribuição automática das suas encomendas com base no custo, tempo de entrega ou critérios de qualidade do operador.