

AS MELHORES PRÁTICAS DE LOGÍSTICA PARA O SEU E-COMMERCE



Amplo
l o g í s t i c a

ÍNDICE

1. INTRODUÇÃO
2. O QUE É LOGÍSTICA DE E-COMMERCE?
3. COMO A LOGÍSTICA PODE INTERFERIR NO FUTURO DO SEU E-COMMERCE?
 - 3.1. Custos x Níveis de serviços
 - 3.2. A escolha correta de parceiros
 - 3.3. Escolhendo o parceiro ideal
4. IMPORTÂNCIA DO PLANEJAMENTO DA LOGÍSTICA NO E-COMMERCE
5. TIPOS DE LOGÍSTICA
6. FATORES QUE ENLOBAM A GESTÃO DO SERVIÇO
7. COMO CRIAR UM PLANO DE LOGÍSTICA PARA SUA LOJA ONLINE?
8. SAIBA COMO MELHORAR A LOGÍSTICA PARA O SEU E-COMMERCE
9. CONFIRA ALGUNS PONTOS IMPORTANTES PARA AUXILIAR NA OTIMIZAÇÃO DESSA ÁREA DO SEU E-COMMERCE
 - 9.1. Qual a finalidade de um ERP?
10. LOGÍSTICA REVERSA: COMO FUNCIONA?
11. AMPLO LOGÍSTICA



1. Introdução

O processo de logística para E-commerce é de extrema relevância para o desempenho das vendas online, já que a conveniência, as facilidades e a praticidade das compras virtuais dispensam o deslocamento físico. Ter um bom produto e um ótimo atendimento, não faz com que sua venda seja 100% satisfatória. A entrega pontual e do produto correto faz com que o cliente se sinta satisfeito e mantenha a fidelidade com a sua loja.

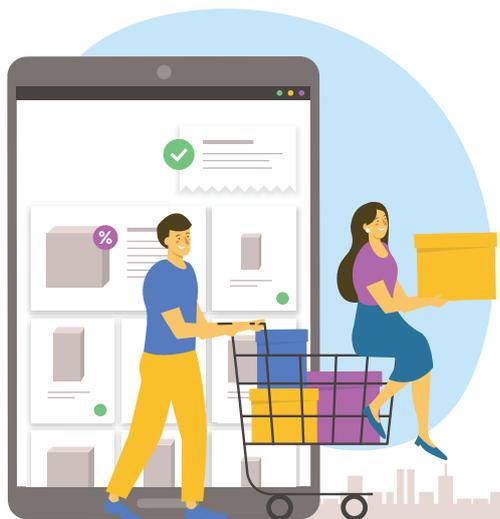
Além disso, ela é uma das etapas mais importante para o bom funcionamento de uma loja, pois ela está ligada aos processos que vai do controle do envio do produto. Se o objetivo é que sua empresa se destaque no mercado, proporcionando ao cliente uma ótima experiência de compra, precisa investir na logística para e-commerce.

Ao comprar um produto e finalizar o pagamento, cria-se uma expectativa no cliente. Será que o produto vai ser entregue dentro do prazo informado? Ele atende as especificações indicadas no site? Questionamentos como esses ocorrem porque ainda existe uma desconfiança por parte do consumidor com as lojas virtuais. Desse modo, ele só fica tranquilo e seguro de que fez a escolha certa após receber o produto em mãos.

Mas atenção: Gerenciar a logística não é uma tarefa fácil! Ela possui procedimentos complexos e desafios como, por exemplo, evitar os custos elevados e garantir aos seus consumidores qualidade nas entregas. Por isso, é preciso conhecer de modo detalhado todas as etapas e traçar estratégias para promover sua loja virtual.

Algumas entregas não saem como gostaríamos, mas existem alguns fatores que podem ajudar a não cometer erros e fracassar na sua logística de E-commerce. Precisamos conhecer os principais pontos que envolvem a logística no comércio eletrônico, a fim de definir as melhores estratégias e também melhores formas de alcançar seu público.

Pensando nisso, a Amplo Logística desenvolveu esse E-book sobre 'As melhores práticas de logística para o seu e-commerce'. Vamos abordar pontos importantes para melhorar as suas vendas e a experiência do cliente na hora de finalizar sua compra, com segurança e agilidade. Aproveite esse material e muito sucesso no seu e-commerce!



2.0 que é a logística de e-commerce?

Para começar, vamos deixar claro qual é o conceito da Logística e como ela funciona. A logística é a parte física de uma loja virtual, é onde tudo acontece. Se o produto encomendado pelo site não chegar, todo empenho para elaborar uma boa loja virtual terá sido em vão. Atualmente, o e-commerce vive um bom momento, já que os brasileiros aumentaram suas compras pela internet.

Esse mercado, que vem crescendo cada dia mais, faz com que os consumidores sejam atraídos pela diversidade de produtos, preços mais acessíveis e a comodidade de não precisar sair de casa para realizar uma compra. Entretanto, esse cenário atual também aumentou a concorrência e a pressão por parte dos consumidores, para entregas mais rápidas e com preços melhores.

Desse modo, ter apenas produtos interessantes com bons preços, já não é mais o suficiente. É essencial que a logística da loja funcione bem, garantindo assim bons resultados. Confira a seguir etapas que fazem parte da logística para e-commerce:

- Seleção de fornecedores;
- Recebimento e conferência dos produtos;
- Armazenagem;
- Controle do estoque;
- Picking – preparação de pedidos;
- Embalagem;
- Comunicação com transportadoras/Correios;
- Nota fiscal;
- Rastreamentos dos pedidos enviados;
- Gerenciamento de entregas;
- Trocas e devoluções (pós-venda e logística reversa).



3. Como a logística pode interferir no futuro do seu e-commerce?

Justamente por não fazer parte da atividade central da empresa, muitos gestores têm dificuldade em lidar com a rotina logística. Para quem não é habituado com ela realmente é difícil ajustá-la, interna e externamente. Mas ainda sim é possível torná-la um diferencial competitivo e até uma estratégia de marketing. Afinal, como ajustar as atividades logísticas a fim de atender as expectativas e demandas dos clientes?

Vamos refletir sobre o que pode ser feito para minimizar os impactos negativos que uma má gestão pode trazer e o que pode ser feito para maximizar o potencial que uma logística bem planejada pode trazer. Confira:

3.1. Custos x Níveis de serviços



Os custos com a logística não são baratos. Porém, pior que os altos custos logísticos, é o estresse gerado quando a logística dá errada, podendo levar a perda de vendas, de reputação e até de clientes. É essencial que os custos sejam os mais baixos possíveis, mas é ainda mais importante que uma empresa tenha ótimos níveis de serviços, ou seja, que tenha padrão de qualidade do serviço e agilidade de reação, tudo isso no custo ideal.

O padrão de qualidade é o que vai garantir a reputação e a satisfação dos clientes. Lem-

brando que o custo e a qualidade estão ligados. Os custos aumentam proporcionalmente à medida que a qualidade oferecida é maior. Por isso é preciso atenção na hora de pensar em redução de custos.

Por outro lado, é compreensível a busca constante pela redução, entretanto a falta de Know How das empresas e gestores, fez com que se focasse simplesmente na redução pela redução, deixando de lado a qualidade e segurança dos serviços, o que é muito perigoso. A redução de custos na logística deve ser buscada sim, desde que isso não impacte na qualidade dos serviços de armazenagem, manuseio e transporte. Equilibrar nível de serviço elevado e custo baixo não é tarefa fácil, o gestor precisa conhecer a fundo o processo logístico, pois o custo do retrabalho (corrigir o erro) é ainda maior.

Para fazer da logística um diferencial de marketing e se tornar ainda mais competitivo é importante observar:

- Os desejos e necessidades do cliente;
- Adotar o modal de transporte ideal;
- Possuir a melhor forma de armazenagem;
- Controle de estoque em tempo real;
- Processos de manuseio para separação de pedidos (picking), embalagens e etc.

Esses são temas essenciais para o sucesso das atividades logísticas. Em alguns casos é necessário a busca por especialistas, que forneçam apoio na gestão, por isso, a terceirização pode ser um caminho muito interessante. Mas tenha prudência ao fazer a sua escolha.

3.2 A Escolha correta de parceiros



Manter a concentração no carro chefe do seu negócio e terceirizar as outras atividades pode ser uma saída. As empresas especializadas em logística tem investindo cada vez mais na área de TI (Tecnologia da Informação), procurando administrar de um jeito eficiente e ao mesmo tempo econômico a complexidade logística que cada vez mais é imposta pelo mercado.

3.3 Escolhendo o parceiro ideal



Aqui abordamos novamente o tema: Custos e Nível de Serviço, porém, agora com um outro rumo na conversa. Os Operadores Logísticos têm a logística como atividade central. Eles possuem um Know How que as demais empresas não possuem, podendo ser muito úteis na hora de equalizar os custos e níveis de serviços. Todavia, a tomada de decisão precisa ser realizada com muita cautela, afinal, o operador será como uma extensão da sua empresa aos seus clientes.

Pontos que devem ser analisados na hora de escolher um parceiro logístico:

- Composição dos custos: como uma parceria, os dois devem ganhar no momento da composição dos custos.
- Sofisticação tecnológica: para uma boa gestão da logística é necessário o uso da tecnologia, para isso os operadores dispõem de softwares:
- ERP (Enterprise Resource Planning) – Sistemas de Gestão Empresarial, que possibilitam a troca de informações e composição de bancos de dados;
- TMS (Transportation Management System) – Sistema de Gerenciamento de Transporte;
- WMS (Warehouse Management System) – Sistema de Gerenciamento de Armazém;
- Tecnologia Mobile: possibilitando o acesso à informação, a qualquer hora e de qualquer lugar.
- Coletas, entregas e prazos: o alinhamento dessas questões deve sempre atender com melhor custo benefício o cliente.
- Comprovação de entrega.

Cada negócio irá demandar outras questões que estão ligadas à sua atividade. Ao ignorar os pontos elencados nesse texto é bem possível que você esteja ignorando a pessoa mais importante para o seu negócio, o seu cliente. O que em um mundo altamente competitivo, pode não ser muito bom.

Enquanto os consumidores são mais exigentes aos produtos e serviços, atender em diversos canais, oferecendo o melhor custo-benefício em relação a tempo x qualidade x custo baixo, é o que diferencia as empresas umas das outras. A terceirização da logística pode ser um investimento no seu negócio e não mais um custo.

4. Importância do planejamento da logística no e-commerce

Já sabemos que a logística é fundamental para o bom funcionamento de uma loja virtual e para evitar reclamações na internet que afetam a credibilidade da loja. Porém, ela não serve apenas para evitar futuras dores de cabeça, mas ajuda também na captação e fidelização de clientes.

Proporcionar um frete mais atraente, prazos menores e um transporte de segurança, são pontos que o consumidor leva em conta na hora de fazer a escolha de uma loja virtual. Ao verificar que a empresa possui processos seguros e confiáveis, vão certamente optar por efetuar a compra com você.

Desse modo, podemos observar a importância do planejamento da logística para o e-commerce, já que quando bem estruturada é um elemento capaz de aumentar a visibilidade e as vendas.

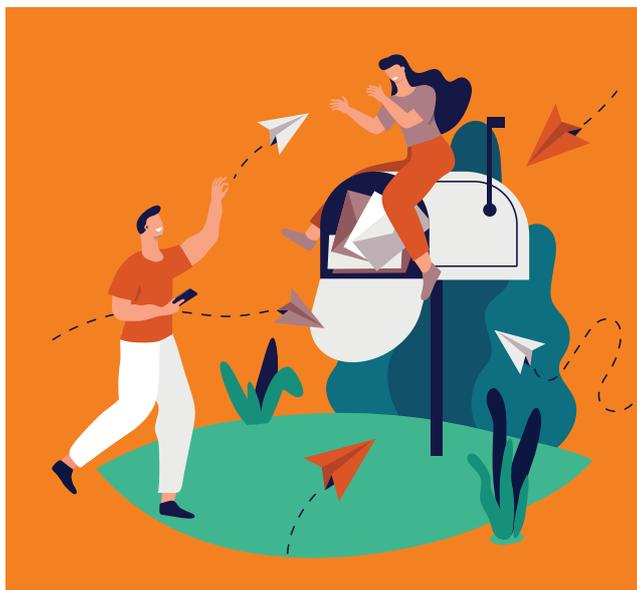


5. Tipos de Logística

Você sabe quais tipos de logística pode aplicar na sua empresa? Quando tocamos nesse assunto, os focos principais são na distribuição e entrega, que são responsáveis por cuidar de todo o processo de armazenagem, embalagem e remessa dos produtos.

Muitas empresas optam por diminuir os custos da logística, na intenção de ter mais lucro nas suas operações. Mas, é importante ficar atento ao fazer a escolha dos parceiros, pois pode acabar prejudicando uma área que é fundamental para que o cliente fique satisfeito

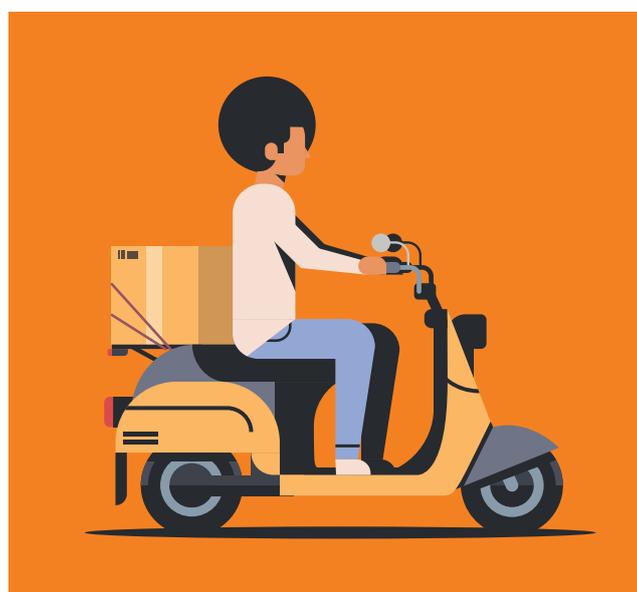
Vale a pena analisar as transportadoras e todas as demais opções com cuidado, buscar por aquelas que possuem uma estrutura eficiente, para atender com excelência as suas demandas e prazos de entrega. Não se atente somente ao preço, em muitos casos o barato pode sair caro. Confira:



- Correios: Possuem diversos serviços para entregas voltados para lojas virtuais. Além disso, a empresa atende todo o território nacional e ainda pode ser feita remessas para o exterior. Outro ponto positivo, é que as encomendas registradas podem ser rastreadas pelo gestor do e-commerce e o cliente. Entretanto, é necessário atenção, pois os Correios apresentam algumas restrições para encomendas que ultrapassem os limites de tamanho e peso.



- Transportadoras: Com as frequentes greves e atrasos nos correios, muitos e-commerces resolveram migrar sua logística para as transportadoras de carga fracionada. Em geral, elas contam com veículos de pequeno e médio porte, especialmente para realizar o transporte de pequenos pacotes. Além disso, oferecem um serviço mais competitivo e entregas mais rápidas e seguras.



- Motoboys e retirada no local: Se for trabalhar com entregas apenas na sua cidade, uma opção que deve ser analisada é as empresas que trabalham com uma frota de motos. Ele é ideal para o transporte de pequenas distâncias e encomendas pequenas. Já em relação a 'Retirada no local', é uma opção para aquelas pessoas que desejam economizar com o frete e reduzir o tempo de espera para ter o produto em mãos.



• **Logística terceirizada:** Conforme o crescimento e aumento da demanda nas empresas, muitos empresários optam por terceirizar os processos de estocagem e entregas. Muitas lojas preferem entregar sua logística para empresas que realizem todo o serviço, evitando erros e garantindo os melhores prazos de entrega.

Observação Importante: Invista no frete! Disponibilize mais de uma opção ao cliente. Esse pode ser um fator decisivo durante uma compra virtual. Quanto mais opções você der, mais chances você tem de atender as necessidades do cliente. Até porque, ele pode estar disposto a pagar mais para receber antes ou até mesmo, não ter pressa e optar por um frete mais em conta.

6. Fatores que englobam a gestão do serviço

Você conhece as etapas que fazem parte da gestão dos processos de armazenamento e distribuição dos produtos? Confira abaixo os principais fatores importante para a administração da logística para e-commerce:

• **Planejamento:** Para ter um aumento significativo nas vendas, é necessário que os itens estejam acessíveis para compra. Até porque, não existe nada mais chato para o cliente, do que após a realização de um pedido ser avisado que o produto está em falta no estoque. Quando isso acontece, você perde várias oportunidades de negócio. Por isso ressaltamos que a reposição dos materiais deve ser programada conforme a previsão de vendas. Portanto, o planejamento é indispensável!



• **Gestão de Estoque:** Em um e-commerce, o estoque precisa ser controlado para evitar as seguintes situações: Alta procura de produtos que você não possui na sua empresa, já que não planejou as demandas da forma correta, acarretando na perda da venda; ou, compra de produtos em grande quantidade, que ficam parados no estoque trazendo prejuízo financeiro. Nenhuma dessas situações são adequadas. O objetivo de uma gestão é manter o equilíbrio, evitando o acúmulo ou a falta de produtos.

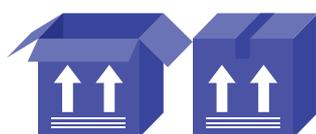


• **Picking e Fulfillment:** O picking trata-se nada mais do que a preparação dos pedidos para serem enviados para os clientes. Esse processo envolve a movimentação desde o armazém até o local onde serão embalados e expedidos. Já o fulfillment, está relacionado as atividades de atendimento ao cliente, desde o momento que ele emite um pedido até a entrega. Ele é importante para o cliente que precisa receber as informações para ter certeza de que a loja é de confiança.

A importância de uma separação correta:



• **Embalagem do produto:** Investir em uma embalagem resistente reforça a segurança para que o pedido chegue intacto ao destino, reduz o índice de avarias no transporte, minimiza despesas com trocas e devoluções e promove satisfação do cliente e superar suas expectativas.



- Política de frete: Um fator determinante para a finalização de uma compra, muitos clientes acabam abandonando carrinhos ao descobrir que o valor do envio é alto. Por outro lado, os e-commerces acabam ficando no prejuízo ao arcar com as despesas de transportes. Para evitar danos à empresa, é necessário calcular esse custo com atenção e criar uma política de fretes. Assim, o empreendedor conseguirá visualizar qual o melhor momento para realizar promoções e descontos.



7. Como criar um plano de logística para sua loja online?

Já sabemos o quanto uma logística para e-commerce bem organizada é importante para o sucesso. Para mantê-la sempre em ordem, basta coordenar e manter cada etapa bem planejada, com o foco em melhorar a experiência do cliente. Confira 4 passos para elaborar um plano de logística:

- Estruturação do fluxo logístico: Faça o trajeto de todo o caminho que o produto vai fazer até chegar ao seu destino. Essa prática permite que cada detalhe seja pensado para melhorar a estratégia de envio, além de ficar mais atento como forma de prevenir falhas e reduzir os custos.

- Use a tecnologia a seu favor: Optar pelo uso de plataformas de e-commerce que ofereçam soluções integradas é um diferencial para deixar sua empresa mais produtiva. O gerenciamento das entregas e toda movimentação feita diretamente pela plataforma, ajuda a ganhar tempo. Outro grande diferencial é o rastreamento das remessas.

- Organize as informações: Após realizar uma compra, é muito ruim quando o cliente se sente 'no escuro', sem receber qualquer tipo de aviso sobre a situação do seu pedido. Ao longo de todo o processo, envie mensagens e mantenha-se preparado para atender e solucionar dúvidas que possam aparecer. Ofereça um atendimento de qualidade ao seu cliente.

- Pós-venda: Uma compra não termina com o recebimento do produto. Se a sua intenção é fidelizá-lo e fazer do seu e-commerce um sucesso, invista no seu pós-venda. Procure saber qual a melhor forma de entrar em contato com o consumidor novamente, para que ele possa dar um retorno e sugestão para futuras melhorias. Você estará estimulando que o seu cliente volta a comprar em sua loja.

8. Saiba como melhorar a logística para o seu e-commerce

Você deseja vender produtos de qualidade, e escolher o fornecedor apenas pelo preço mais em conta nem sempre é o ideal. Procure fazer parcerias que seja, acima de tudo, de confiança, principalmente no cumprimento de prazos. Um bom relacionamento entre ambos, garante que sua loja seja sempre atendida, além de facilitar a negociação de preços e condições de pagamento.

Perder uma venda por falta de produto não é uma situação boa. Entretanto, é importante lembrar que estoque representa dinheiro parado na empresa, por esse motivo manter um alto nível de mercadoria pode sair caro. Faça análise da previsão de vendas e demanda e equilibre o número de material disponível.

Para finalizar, a chave para entender se a sua logística está fluindo bem é feita através do estudo de indicadores de desempenho e métricas, também conhecidos como KPI. Se você não mede resultados, não consegue saber o que está funcionando e o que precisa ser mudado. Com vários KPIs possíveis de serem medidos, você pode escolher o que é mais relevante para a sua empresa.

Com um acompanhamento periódico, a análise permite a identificação de falhas e melhoria constante. Conheça alguns indicadores:

- Índice de danos no transporte;
- Índice de atrasos nas entregas.
- Custo de transporte sobre as vendas;
- Separação correta dos produtos
- Taxa de devoluções;
- Prazo de faturamento e separação

Com uma série de etapas que são fundamentais para o crescimento do seu negócio, quando a logística para e-commerce funciona de forma correta, inteligente e eficaz, sua loja virtual permanece produtiva e competitiva.

9. Confira alguns pontos importantes para auxiliar na otimização dessa área do seu e-commerce

Processos internos – Quando ocorre o atraso de um produto, geralmente a primeira resposta repassada aos clientes é de que houve problema com a transportadora. Entretanto, os processos internos de uma empresa também podem causar problemas na logística, resultando em atrasos. Confira as falhas mais comuns que pode prejudicar a entrega:

- Falhas na hora de separar o pedido;
- Atraso ao embalar o produto;
- Demora na emissão de documentos;
- Falha na comunicação entre as equipes da empresa.

Por isso, é importante a integração de todos os setores da sua empresa para que se comuniquem entre si, facilitando a obtenção de informações, organização, agilidade e eficiência na logística.

Sistema de Gestão Integrado – Para melhorar os processos internos é indicado utilizar um sistema de gestão integrado, conhecido como ERP – Enterprise Resource Planning ou em sua tradução, Planejamento dos Recursos da Empresa. Ele é um software corporativo, capaz de mensurar cada detalhe do negócio de forma automatizada e em tempo real, fazendo uma gestão integrada, cuidando de todas as atividades diárias de uma empresa que vai do administrativo ao operacional.

Dessa forma, ele traz agilidade e eficiência para toda equipe envolvida, automatiza as ações, diminui as falhas do processo além de facilitar o acesso às informações, já que é possível monitorar tudo em um mesmo software.

9.1 Qual a finalidade de um ERP?

- Controle de estoque, custos, prazo e de pessoal;
- Gestão Integrada e especializada;
- Automatização das atividades;
- Eficiência e produtividade;
- Simplificar os processos operacionais da empresa;
- Agregar inteligência, qualidade e segurança para as informações;
- Integração dos departamentos, informações completas e consistentes.

Principais vantagens:

Aderir o sistema ERP é uma forma de otimizar seu negócio, reduzir equipamentos, custos e mão de obra. Para quem deseja crescer, há o ganho de tempo e produtividade. Pensando nisso, vamos listar as principais vantagens que ele oferece para melhor organizar a sua empresa na prática.

- Agilidade operacional – Emissão de notas fiscais e boletos de forma mais rápida e precisa. Além disso, o ERP faz a importação de arquivos XML, controle de movimentação financeira, compras, vendas e estoques. Sendo assim, a troca de informações com a assessoria contábil ocorre de forma mais dinâmica.
- Padronização de processos – Simplifica o controle das informações, reduz o tempo das atividades e diminui os erros operacionais.
- Economia de custos – Não importa o tamanho da sua empresa, o sistema é um aliado que contribui na redução de custos, já que diminui os gastos com mão de obra e processos, deixando um tempo a mais para o gestor focar em ações para fortalecer a sua empresa.
- Contabilidade mais precisa – Os relatórios do ERP, indica com precisão o andamento de todos os setores da empresa, simplificando a atuação do contador.
- Integração do ERP e WMS – A integração do ERP com Sistema de Gerenciamento de Armazém (WMS), possibilita mais agilidade na troca de informações quando a logística for terceirizada.

10. Logística reversa: Como funciona?

A devolução de produtos é uma prática comum no e-commerce. Como a compra é feita à distância, pode acontecer do cliente se arrepender, não atender as suas expectativas ou até mesmo chegar com algum defeito.

Simplifique a logística reversa para que o cliente não tenha trabalho durante o processo de cancelamento ou troca. Procure por uma transportadora que te auxilie a diminuir a burocracia com um software que registre de forma fácil e rápida o retorno dos produtos.

Portanto, se o seu objetivo é garantir uma boa experiência de compra ao seu cliente do início ao fim, conheça seu cliente, entenda suas preferências. Invista em boas práticas de logística para o seu e-commerce. Imprevistos acontecem, mas com as dicas apresentadas neste e-book, ficou mais fácil de você visualizar os pontos que precisam ser melhorados na sua loja virtual.

11. Amplo Logística

A Amplo Logística é uma empresa que preza pela qualidade e rapidez em todas as entregas. Realizamos todo o processo de cadeia logística nos setores de Logística de Marketing e Logística de E-Commerce, de forma transparente e sustentável.

Com o intuito de disponibilizar produtos no menor prazo, atuamos tanto no modal rodoviário como no aéreo e contamos com mais de 450 centros de distribuição em todo o território nacional.

Oferecemos as melhores soluções com sistemas modernos, utilizamos o inovador Sistema de WMS, no qual o cliente pode ter o acesso e o controle do seu material em tempo real, na plataforma que desejar, seja pelo celular, notebook, tablet ou desktop. Além disso, contamos com uma equipe qualificada e pronta para atender e superar as expectativas dos nossos clientes. Acesse nosso site e saiba mais: www.amplologistica.com.br

Amplo

l o g í s t i c a