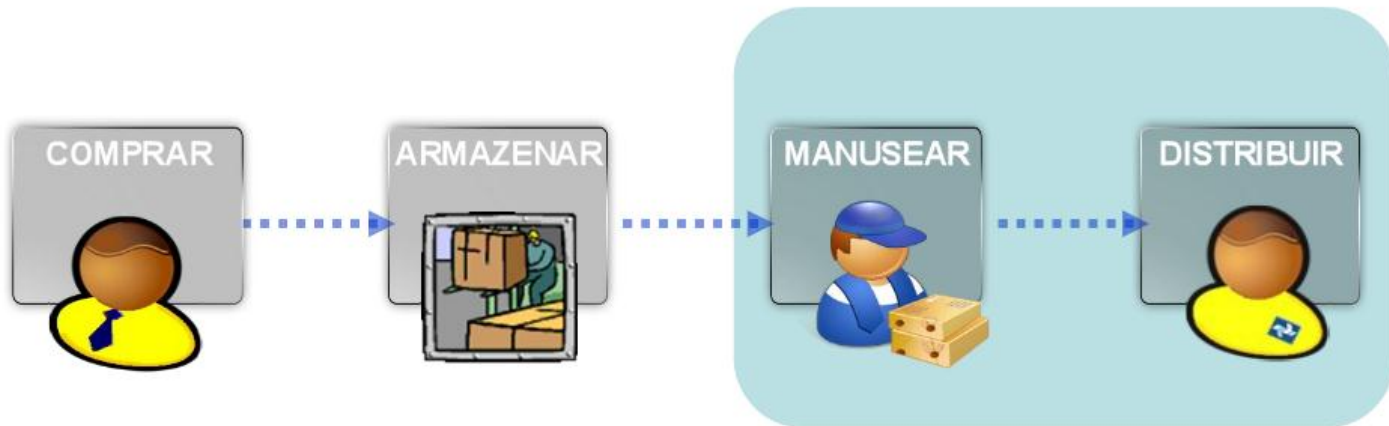


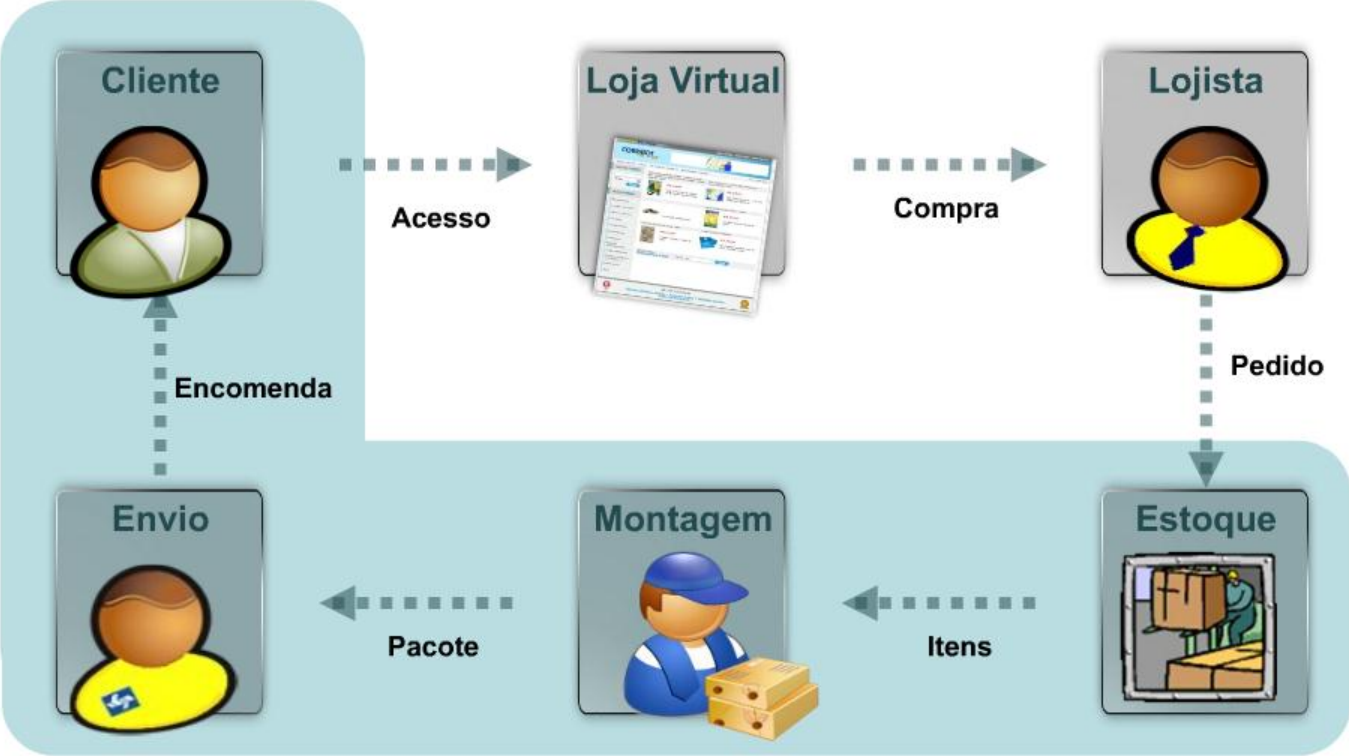
Logística em E-commerce

- **A logística é uma questão chave para as lojas virtuais. Alternativas de gerenciamento de logística. Terceirização da atividade logística. Fluxograma da atividade logística.**
- e-Logística é um termo usado no comércio eletrônico. Ele pode ser definido como um componente essencial do e-commerce, compreendendo a totalidade da cadeia logística que pode ser composta de:





Cadeia Logística entrega e-commerce







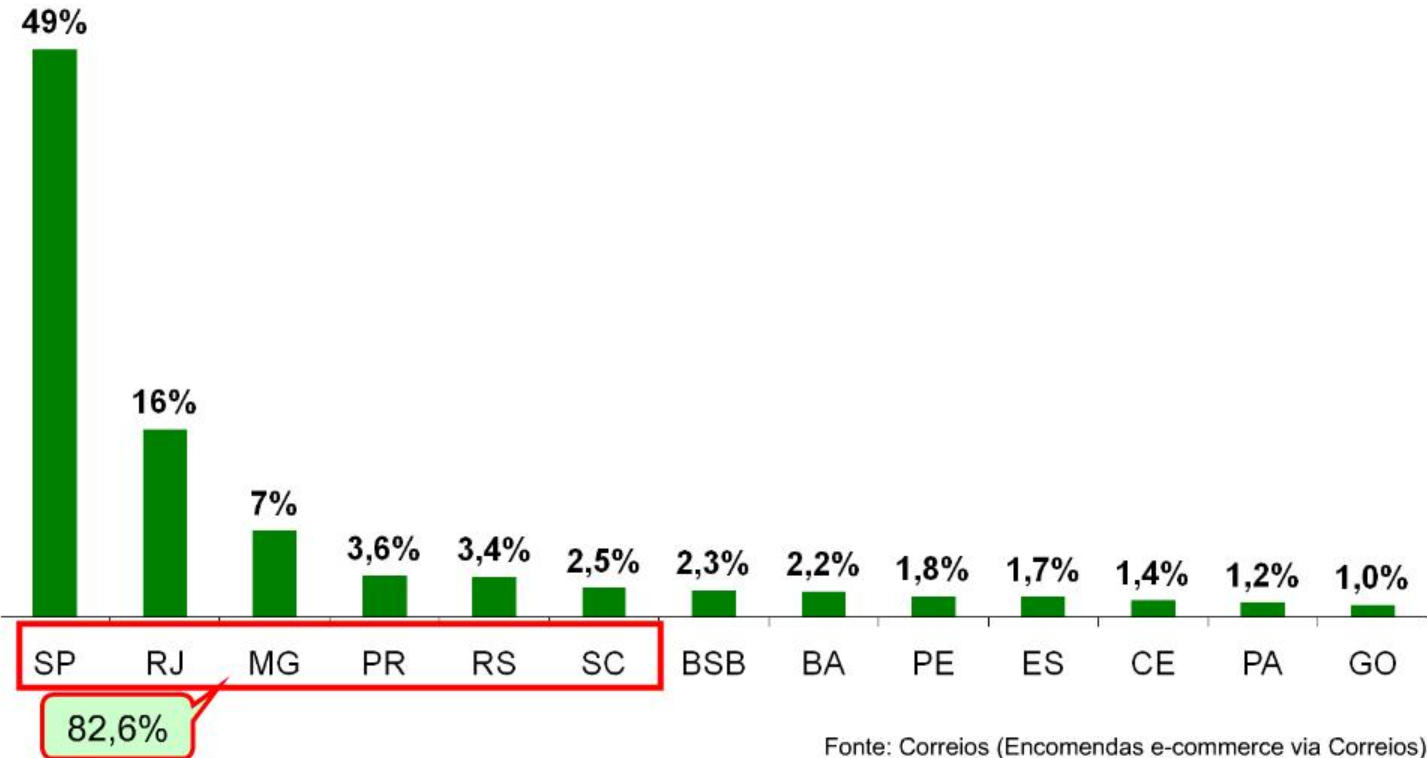
- **Atendimento dos pedidos**
- **Gestão de estoques**
- **Localização dos produtos**
- **Separação**
- **Embalagem**
- **Etiquetagem**

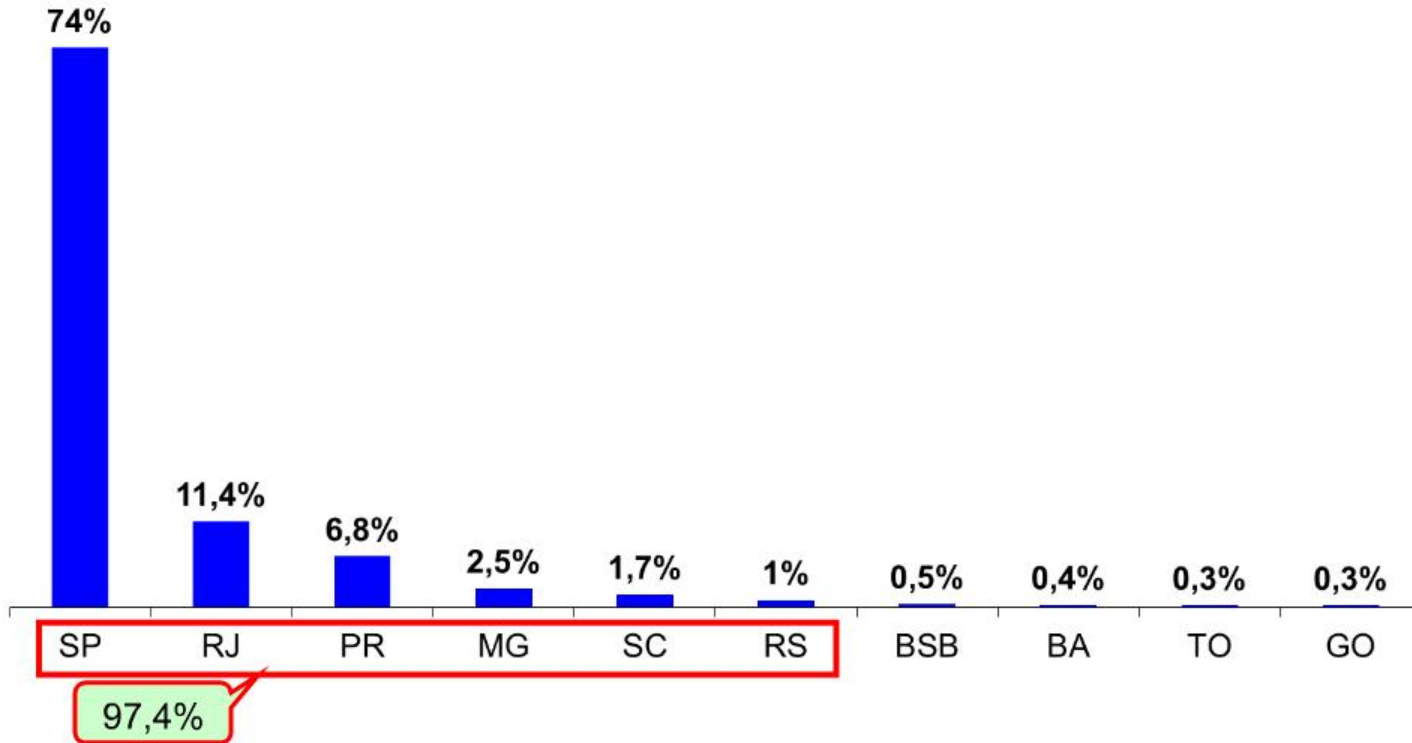




Destino Correto







Fonte: Correios (Encomendas e-commerce via Correios)



Problema	%
Endereço insuficiente	0,08%
Numeração irregular	0,11%
Mal endereçado	0,34%
Mudou-se	0,22%
Não existe o número informado	0,10%
Total	0,85%





- **Validação do Código de Endereçamento Postal – CEP**
- **Base atualizada de CEPs (atualização trimestral)**
- **Diretório Nacional de Endereços:
correios.com.br/dne**



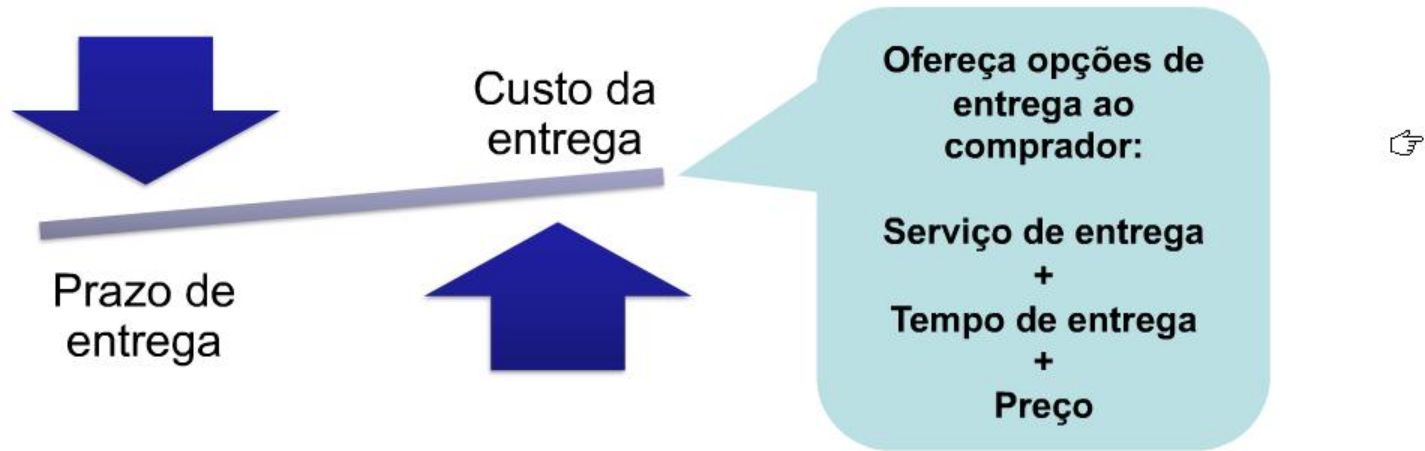
Prazo Correto





Prazo Correto
desejos dos clientes

Mais Rápido, Mais Barato







- **Boa localização do armazém**
- **Coleta programada**
- **Integração com os entregadores (sistemas, representantes internos e postos avançados)**
- **Logística integrada**



- Tentativas de entrega
 - Áreas de risco
 - Prova de entrega
- Agendamento da entrega
- Redirecionamento
- Interrupção/Cancelamento de entrega





Informação Correta



- **Mantenha seu cliente informado**



Quando o produto vai chegar?

Qual o valor do frete?

Quais opções de entrega?



Informação Correta
preço e prazo de encomenda

**Cálculo remoto de
preços e prazos de
encomendas SEDEX,
e-SEDEX e PAC**




correios.com.br/webservices



Informação Correta rastreamento



Ofereça a informação em todo o ciclo do pedido
Habilite formas de rastreamento ativo



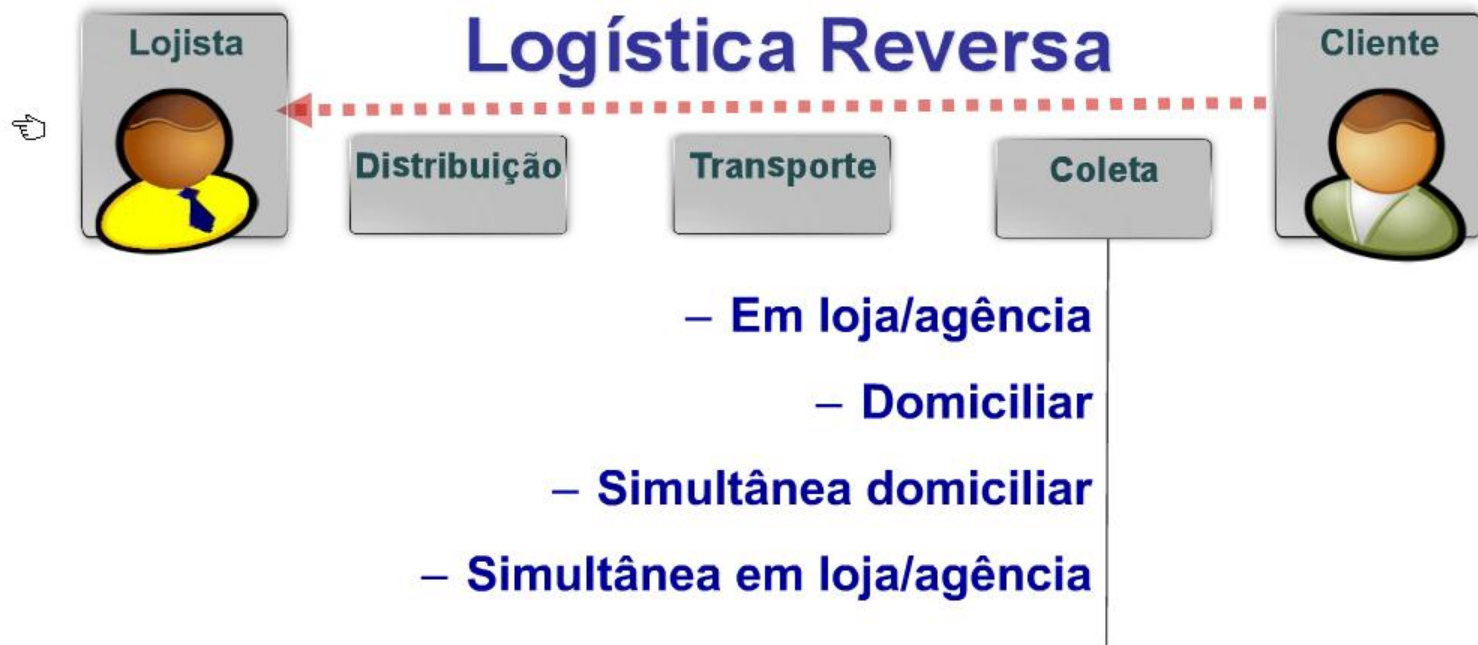
Informação Correta integração call-center

- **O comprador vai sempre recorrer à loja;**
- **Informações completas nas mãos do atendente;**
- **A loja como ponte entre comprador e o entregador.**



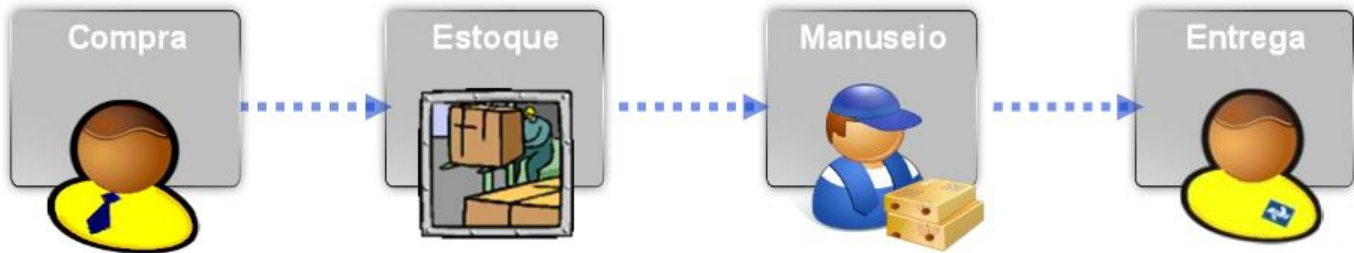
**Em caso de
problemas...**







Entrega e-commerce



**Preparação,
esforço e
ferramentas**

**Produto correto,
Local correto,
Prazo correta e
Informação correta**



**Experiencia
Positiva**

**Satisfação do
cliente e
confiança nas
próximas
compras**

Obrigado! ;-P