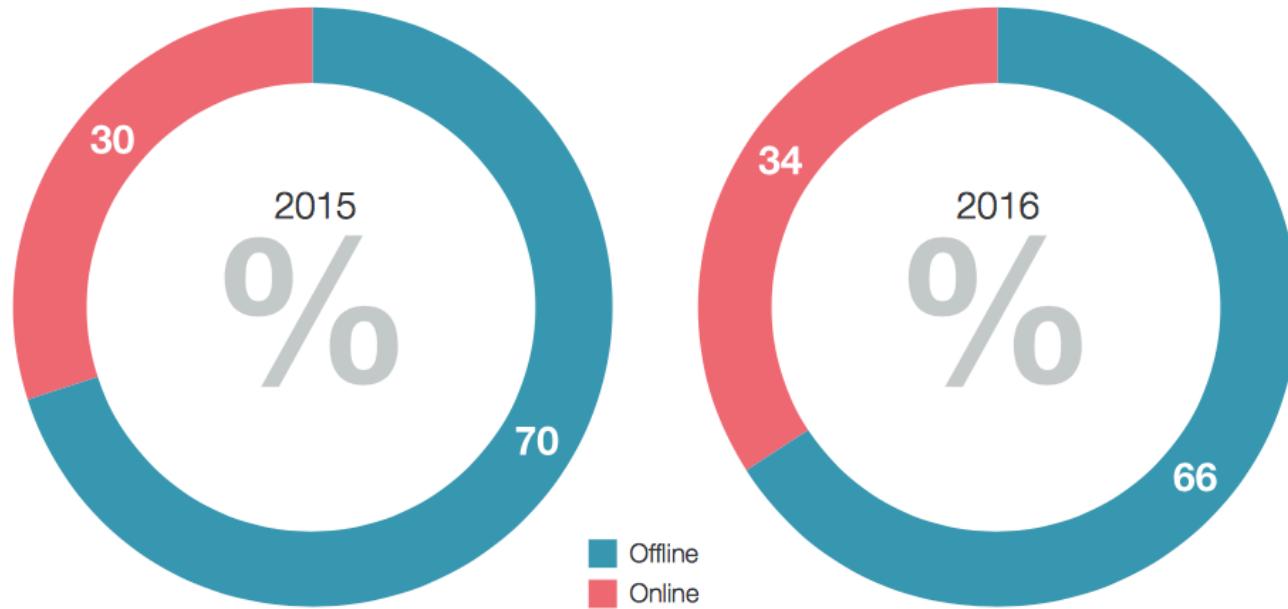

eelogistic, la importancia de la gestión logística en el
ecommerce.

La Gran Distribución ante los nuevos retos del E-Food.

Para empezar

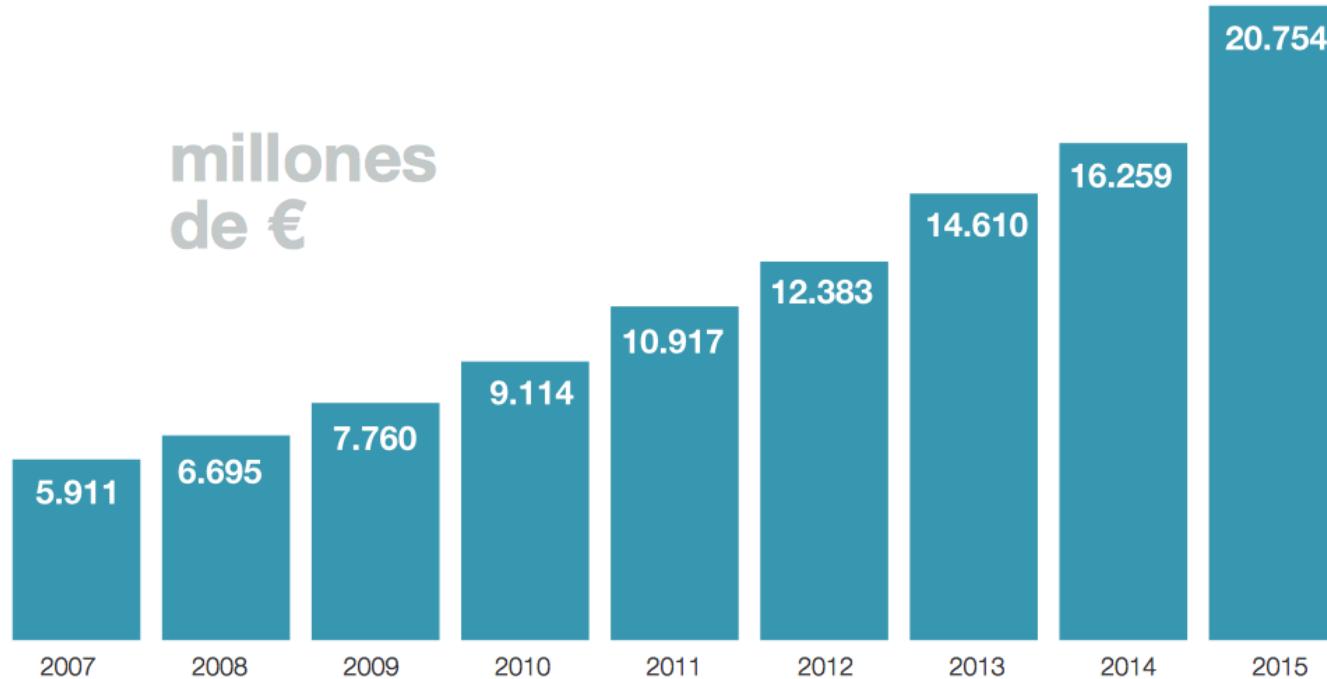
- ✓ Alguna cifras que nos puedan indicar la incidencia que tiene en la actualidad el comercio electrónico en nuestra economía:
 - % de compras off line y on line
 - Evolución del comercio electrónico B2C.
 - Importe medio gastado en compras on line
 - Productos y servicios comprados on line en los últimos 12 meses.
 - Frecuencia de realización de compras on line.
 - Aspectos positivos y negativos de las compras on line

% de compras offline y on line



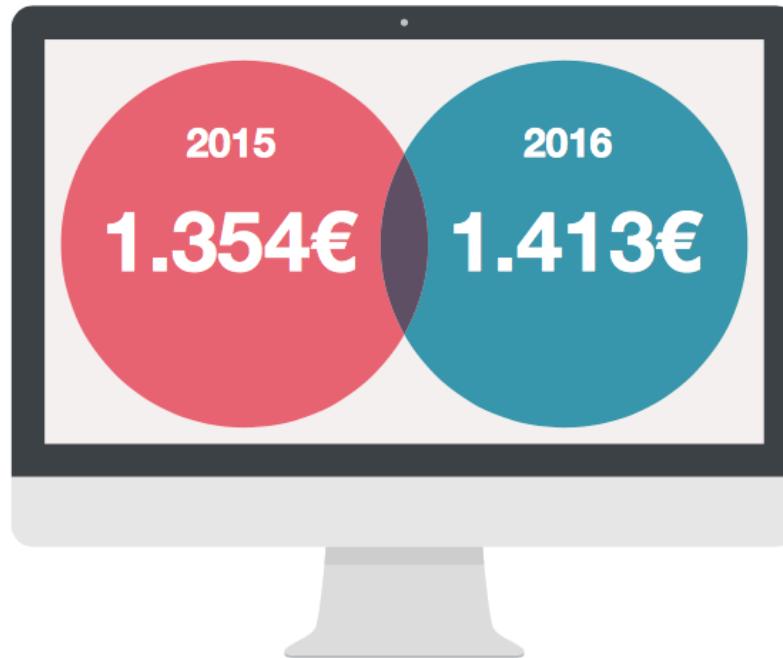
Fuente: Encuesta Cetelem-Análisis e Investigación. El Observatorio Cetelem e-Commerce 2016
Encuesta Cetelem-Nielsen. El Observatorio Cetelem e-Commerce 2015

Evolución del comercio electrónico B2C



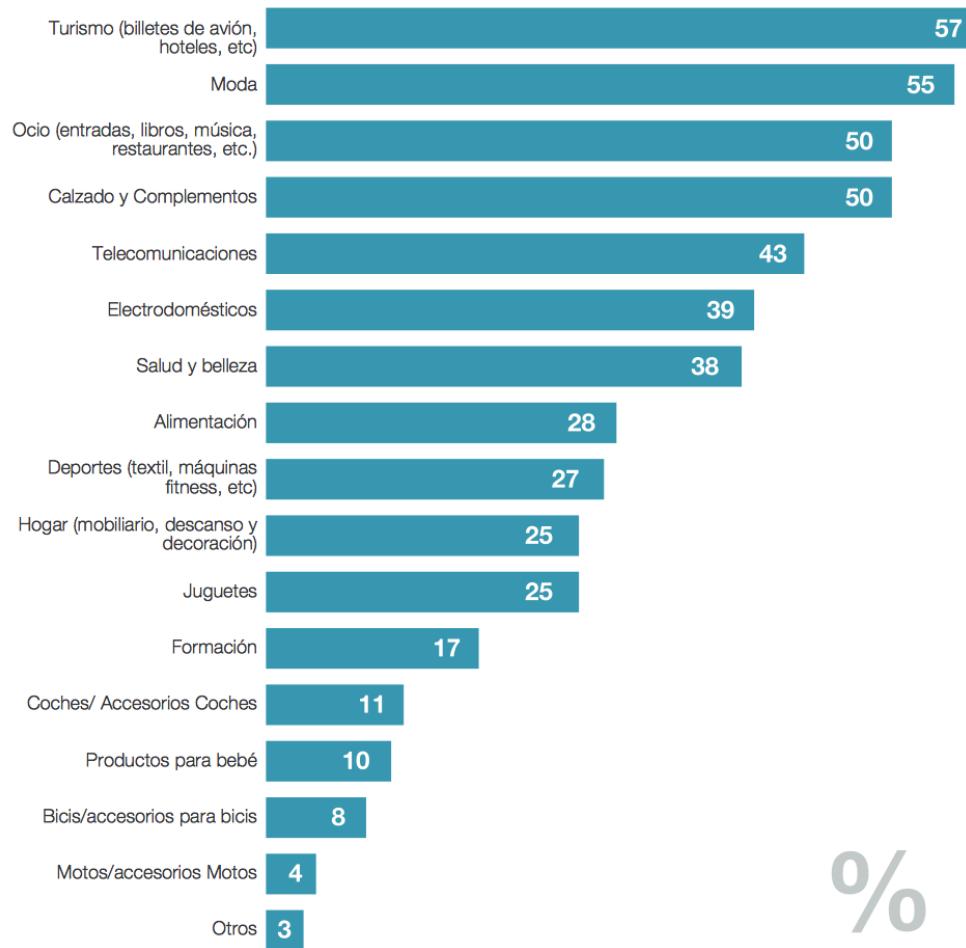
Fuente: ONTSI. Estudio sobre comercio electrónico B2C 2015 (Edición 2016)

Importe medio gastado en compras on line



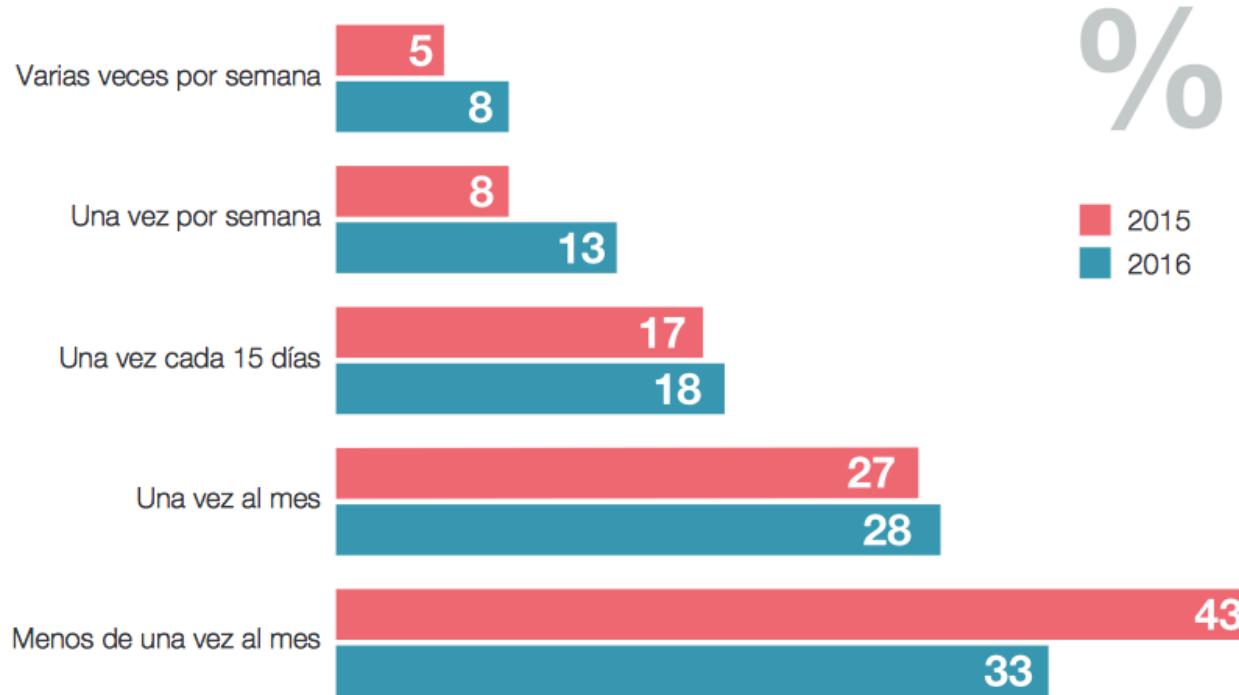
Fuente: Encuesta Cetelem-Análisis e Investigación. El Observatorio Cetelem e-Commerce 2016
Encuesta Cetelem-Nielsen. El Observatorio Cetelem e-Commerce 2015

Productos y servicios comprados online en los últimos 12 meses.



Fuente: Encuesta Cetelem-Análisis e Investigación. El Observatorio Cetelem e-Commerce 2016
Encuesta Cetelem-Nielsen. El Observatorio Cetelem e-Commerce 2015

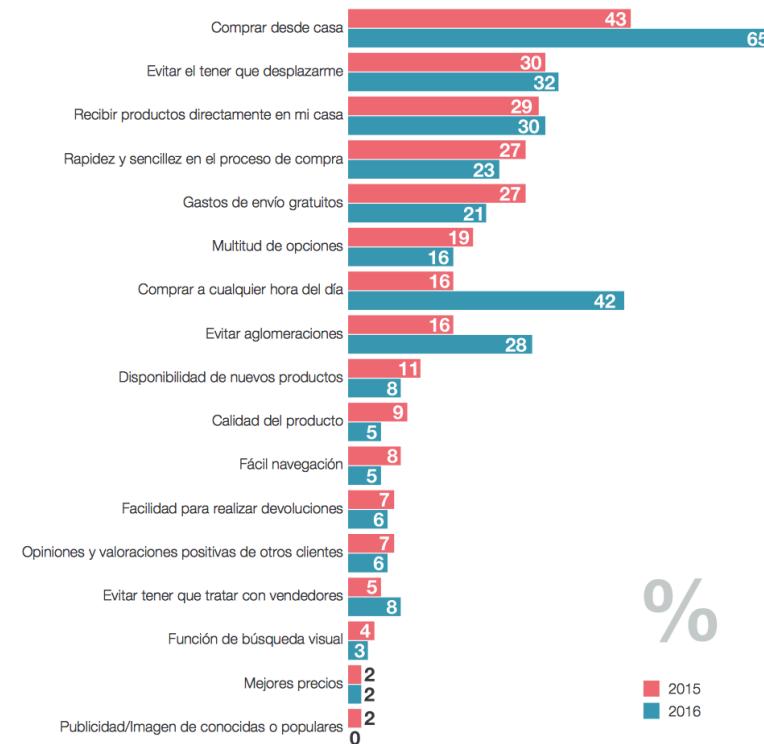
Frecuencia de realización de compras online.



Fuente: Encuesta Cetelem-Análisis e Investigación. El Observatorio Cetelem e-Commerce 2016
Encuesta Cetelem-Nielsen. El Observatorio Cetelem e-Commerce 2015

Aspectos positivos y negativos de las compras on line

Indique los 3 aspectos más positivos a la hora de realizar compras online
(En % respuesta múltiple)

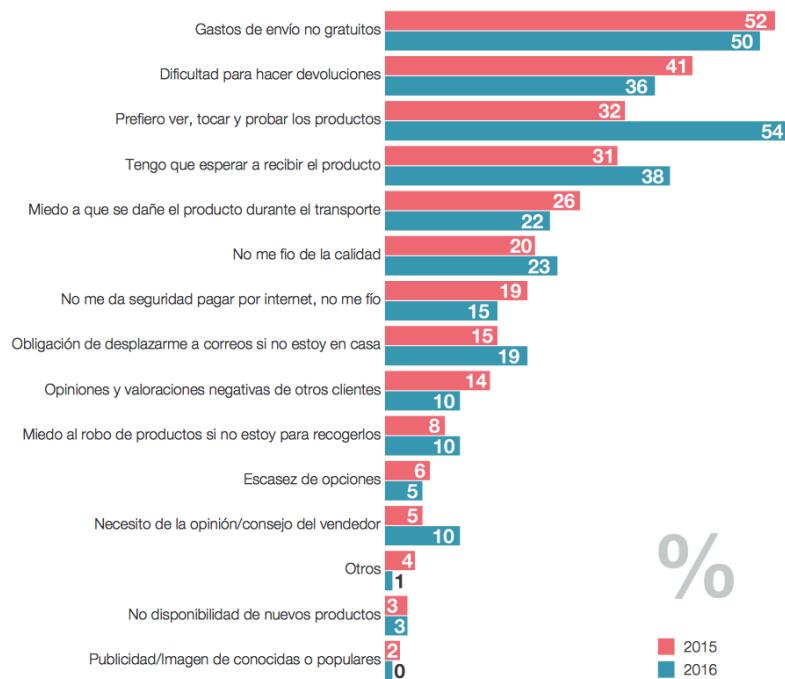


%

2015

2016

Indique los 3 aspectos más negativos a la hora de realizar compras online
(En % respuesta múltiple)



%

2015

2016

Fuente: Encuesta Cetelem-Análisis e Investigación. El Observatorio Cetelem e-Commerce 2016
Encuesta Cetelem-Nielsen. El Observatorio Cetelem e-Commerce 2015

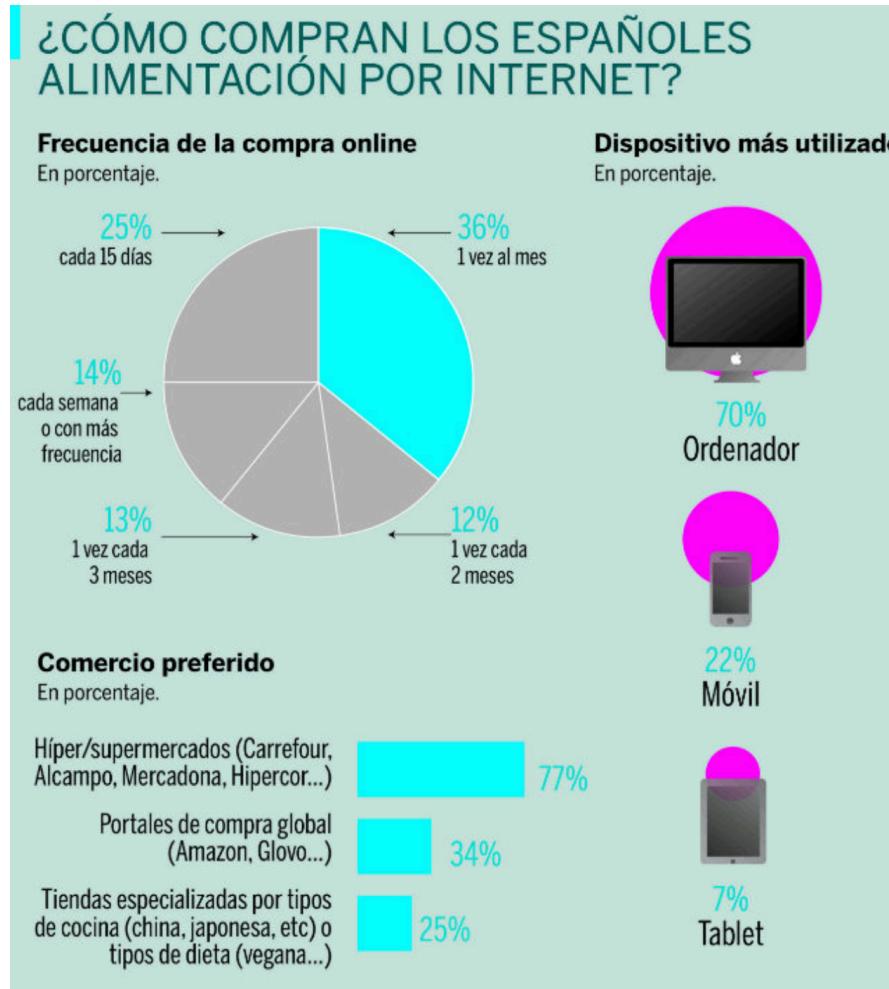
Fuente: Encuesta Cetelem-Análisis e Investigación. El Observatorio Cetelem e-Commerce 2016
Encuesta Cetelem-Nielsen. El Observatorio Cetelem e-Commerce 2015

Centrándonos en el sector de alimentación

- ✓ Después de la vivienda la alimentación es el principal gasto de las familias españolas.
- ✓ Esto supone, según los últimos datos del INE, más de 1.500 € por año y persona.
- ✓ Entre el 1% y el 2% compra alimentación online en España.
- ✓ El 61 % de los usuarios utilizan la red para obtener información de productos alimentarios, pero sólo el 9 % realizan la compra.
- ✓ Un 56% de los usuarios que compran alimentación por Internet son mujeres, por el 44% de los hombres.
- ✓ El gasto medio del ticket es de 81,8 euros y el grueso de las transacciones, alrededor de un 60%, se abona a través de la tarjeta de crédito o débito.
- ✓ El tiempo medio para recibir el pedido son 1,7 días y siete de cada diez asegura no haber sufrido ninguna incidencia.



Como se compra alimentación online



Importancia del efood

- ✓ El potencial del sector de alimentación online es altísimo. Las ventas online crecen a un ritmo anual del 12%, según Nielsen.
- ✓ Gran oportunidad de negocio que están intentando capturar desde los players tradicionales a los nuevos entrantes, desde grandes superficies y cadenas hasta pequeñas tiendas de alimentación y productores.



Alguna reflexión

- ✓ Abordar este nuevo mercado del comercio electrónico en alimentación no está siendo fácil, como demuestran experiencias en otros países y en España. El ritmo de crecimiento no es en muchos casos el esperado .
- ✓ Los costes logísticos para unos productos de poco margen y unos actores tradicionales muy consolidados y con gran volumen de compra y eficientes hacen difícil competir.
- ✓ Pero está claro que el cambio generacional y un cambio de hábitos de compra en todos los sectores con un mayor peso del online llevarán también a este sector a crecer de forma importante en los próximos años.



¿Por qué somos reacios a llenar el carrito de la compra en Internet?

- ✓ Lentitud en la selección de los artículos, algo que puede solventarse en sucesivas ocasiones elaborando listados.
- ✓ Si se quieren comprar frescos, surgen las dudas acerca de la calidad del producto y su fecha de caducidad.
- ✓ Equivocaciones respecto a las marcas solicitadas o no se incluyen productos por falta de stock.
- ✓ Tener que amoldarse a los días y franjas de entrega de los supermercados.
- ✓ Gastos de entrega.



Las claves

- ✓ Pero sea cual sea el producto y tamaño de la empresa hay tres factores clave para conseguir desarrollar esta propuesta de ecommerce en alimentación y conseguir rentabilidad a corto/medio plazo.
 - Atraer tráfico rentable.
 - Convencer.
 - Venta y delivery .
- ✓ El reto no es fácil pero la oportunidad de negocio y de mejora del proceso de compra en un canal con muchos intermediarios es enorme y la carrera por encontrar el modelo de éxito del ecommerce alimentación ya ha comenzado.

Los actores

- ✓ Los de siempre en alimentación. Mercadona y El Corte Inglés etc.
- ✓ Los actores con experiencia en el comercio electrónico. Amazon.
- ✓ Nuevos players:
 - Pure players (como Ulabox).
 - Personal shopper (Del super, Lola Market)
 - Agricultores, productores de aceite, fabricantes de galletas, etc.



Los de siempre

- ✓ Intentan flexibilizar al máximo las opciones de entrega. Su gran apuesta es lo que se denomina clic & car.
- ✓ Los súper también dan pasos para atraer a los usuarios a la compra online de frescos, conscientes de la desconfianza del consumidor en este ámbito.
 - Carrefour ha lanzado este año una garantía de frescura para 2.000 referencias, por la que se compromete a devolver el dinero si el producto no es del agrado del cliente.
 - El Corte Inglés asegura que el personal de frescos selecciona el producto que tenga la fecha de caducidad más larga posible. Además, la app permite al usuario comprar al peso y elegir los cortes deseados.



prime now  Comprando en 28044 ▾ Comprar por Departamento ▾ Comprar por Tienda ▾ ¿Qué necesitas hoy?  Hola, Antonio Mi cuenta ▾ 0

WORLDPRIDE 2017 EN MADRID CENTRO.
Las entregas pueden ser limitadas en algunos códigos postales

Ver condiciones ▾

Comprueba el pedido mínimo por tienda



Categorías destacadas



Alimentación ▾

Frutas y verduras • Carne y pescado • Lácteos y huevos •

Congelados • Desayuno, dulces y pan • Aperitivos •

Conservas • Aceites, vinagres y salsas •



Bebidas ▾

Aguas • Té • Café y espresso • Refrescos con gas •

Zumos de frutas • Vinos • Vinos espumosos y champanes •

Cervezas • Bebidas espirituosas



Cuidado y limpieza del hogar ▾

Papel y conservación de alimentos • Lavandería •

Lavavajillas • Productos de limpieza e insecticidas

Amazon

- ✓ 115.000 referencias.
- ✓ Sirve en Madrid frescos y congelados con entregas ultra rápidas en una hora (por 5,90) o gratis en dos horas o en la ventana horaria elegida por el cliente.
- ✓ El servicio, con 7.000 referencias, es exclusivo para sus usuarios Premium, que pagan una suscripción anual de 20 euros.
- ✓ Ha incorporado la oferta de La Plaza de Dia, Lavinia y el mercado de La Paz de Madrid.



- ✓ 17 000 productos a un click.
- ✓ En tu casa en 24h.
- ✓ Entregamos en espacios de 2h.
- ✓ El envío es GRATIS desde 59€.



- ✓ Trabaja sólo en España, dando servicio a todos los pueblos y ciudades de la [Península](#). Las únicas áreas que no alcanza son Baleares, Canarias, Ceuta y Melilla.
- ✓ En sus almacenes en Mercabarna y Mercamadrid gestionan más de 17.000 referencias de más de 1.500 marcas. En Madrid y Barcelona ofertan frescos de puestos de mercado.
- ✓ Horarios de entrega de 7.00 a 23.00 horas..
- ✓ Horarios de reparto
 - En Ulabox, si haces tu compra antes de las 14 horas, te la entregamos al día siguiente. Si te va mejor otro momento siempre puedes seleccionar el día y la franja horaria que más te convenga.
 - Además, en las principales capitales de provincia ¡las franjas horarias son de tan solo 2 horas! Un servicio que se adapta a tus necesidades y a tu ritmo de vida.

Del super

- ✓ Elige tu supermercado, haz la compra y selecciona la hora de entrega. Entrega por 5,95€ , si tu compra es superior a 150€, te regalamos el envío.
- ✓ Ventajas
 - Rápido.- En 1 hora o en el horario que prefieras. El horario de entrega es de lunes a sábado desde las 10:00 horas hasta las 22:00 horas.
 - En tiempo real. El personal shopper se comunica contigo por Whatsapp o por teléfono para ofrecerte las sustituciones de productos.
 - Fiable
- ✓ Servicio de Nutricionista. Dietas personalizadas, basadas en datos tan relevantes como tu edad, sexo y complejión física, si tienes alguna alergia o patología o cuáles son tus objetivos, entre otros.



Del super

- ✓ Delsúper opera actualmente en Madrid (municipios de Madrid, Pozuelo de Alarcón, Las Rozas, Boadilla Del Monte y Majadahonda), Barcelona, Málaga y Sevilla.
- ✓ Los personal shopper buscan un producto que no aparece en la web
- ✓ Opciones de comunicación del personal shopper con el cliente para ofrecerle opciones de sustitución, que los sustituya a su criterio sin consultarlos contigo o que no los sustituya.
- ✓ ¿Cómo se carga el importe de mi compra?
- ✓ Los métodos de pago permitidos son tarjeta de crédito, tarjeta de débito o Paypal. En el momento de realizar la compra se cobra el 75% del importe total del pedido y el importe restante se cobra en las siguientes 48 horas.



Otros: Agricultores, tiendas tradicionales

- ✓ Todo tipo de actores de la cadena de suministro se están incorporando al efood:
- ✓ Las variables logísticas tienen incidencia:
 - ✓ Plazo de entrega.
 - ✓ Mínimo de pedido.
 - ✓ Área de entrega.
 - ✓ Forma de entrega.
 - ✓ etc



Cesta de Melocotones
13,50€ **12,00€**
¡¡ENVÍO GRATIS!! 5 kg de melocotones de La Montaña de Alicante con un sabor increíble. Carne roja crujiente y de buen tamaño.

[Añadir al carrito](#)

- ✓ Trabajar en el canal de venta de comercio electrónico obliga a las empresas a acometer mejoras en sus procesos logísticos, incluso aunque la calidad de los mismos en la actualidad sea elevada, estas mejoras deben caminar por las siguientes líneas:
 - Disponer de un procedimiento de previsión de ventas.
 - Trabajar en la relación con proveedores para mejorar el aprovisionamiento.
 - Sistemas de preparación de pedidos orientados al picking de pedidos pequeños
 - Packaging de calidad (embalaje, etiqueta de envío).
 - Tratamiento ágil del stock en tránsito.
 - Sistemas de preparación y expedición sin errores (identificación automática) con control y seguimiento en tiempo real (radiofrecuencia).
 - Tiempos de respuesta cortos.
 - Sistemas de información que nos aporten:
 - Información y gestión fiable del stock y del aprovisionamiento online.
 - Capacidad de planificación de tiempos de entrega.
 - Trazabilidad de todos los procesos logísticos.

Las 5 claves de la elogistic

- ✓ Control del inventario.
- ✓ Proceso de picking
- ✓ Transporte de Distribución. Última Milla
- ✓ Trazabilidad.
- ✓ Logística Inversa.



Control de inventario

- ✓ Controlar el inventario, es básico para poder acometer un adecuado proceso de venta por internet.
 - Disminuimos costes ocultos.
 - Incrementamos el nivel de servicio al cliente y por tanto su fidelidad
- ✓ Las causas más habituales, que generan diferencias de inventario son:
 - Fallos en los procesos de descarga / Errores en recepción.
 - Perdida de mercancía en operaciones de almacenaje.
 - Averías.
 - Otros



PROCESO DE PICKING

- ✓ Actividad que desarrolla dentro del almacén un equipo de personal, para preparar los pedidos de los clientes.
- ✓ OBJETIVOS:
 - Realizar la tarea sin errores, con la calidad requerida por el cliente.
 - Mejorar la productividad a través de la coordinación de las estanterías, carretillas, métodos organizativos, la informática y las nuevas tecnologías.
- ✓ No podemos hablar de una única solución para el proceso de picking, pues son muchas las variables que influyen en el.



ÚLTIMA MILLA

- ✓ Denominamos última milla al último tramo del trayecto que recorre un pedido antes de ser entregado a su comprador.
- ✓ En el momento de realizar la adquisición, debemos plantear al comprador electrónico diferentes alternativas para la entrega de la mercancía:
 - Entrega en domicilio o lugar de trabajo en franja horaria prefijada.
 - Punto de recogida cercano al domicilio del cliente .
 - Las taquillas automatizadas



TRAZABILIDAD

- ✓ Localización de los productos en el espacio, y en el tiempo, que permite, de forma fehaciente y en cualquier momento la reconstrucción del proceso integro de compra, producción almacenaje, transporte, distribución y venta.
- ✓ Garantiza al cliente la situación de un producto que ya ha pagado.
- ✓ Es necesario sistemas de información coordinados en todos los actores de la cadena de suministro.



Logística inversa

- ✓ En cualquier compra online, nos vamos a encontrar con, lo queramos o no, con:
 - Rechazos
 - Devoluciones.

- ✓ Es necesario:
 - Trabajar en la tienda online, para disminuir el ciclo inverso.
 - Disponer de una política de devoluciones clara y detallada.
 - Tener un procedimiento de trabajo para el retorno de la mercancía tan analizado como el ciclo directo.

