deliverea

iF lastmile.

CASE STUDY

iF Lastmile

La eficiencia logística sinónimo de satisfacción del cliente

iF Lastmile nace con el objetivo de optimizar la logística inversa de los eCommerces. Para dinamizar las devoluciones de la venta digital, integra a Deliverea que le permite trabajar con más carriers, de manera automatizada, evitándose la integración manual y directa con cada uno de ellos. Además, el uso de la solución le ha permitido mejorar otros aspectos como el etiquetado de pedidos, la operativa internacional o la atención al cliente.

El reto de la logística inversa

iF Lastmile surge como proyecto de Galo De Reyna, Paul Obando y Marcello Valerio. Tras más de siete años trabajando en consultoría estratégica con retailers y operadores logísticos decidieron que la logística de última milla en Europa tenía un claro desafío: los ecommerce se enfrentan a la amenaza que supone para su estabilidad y viabilidad el problema de las devoluciones.

La logística inversa, desde una perspectiva de rentabilidad, eficiencia y sostenibilidad se configuraba como una clara opción en el mercado, pues no existía una respuesta lo suficientemente global y capaz de integrarse de forma flexible en la cadena de distribución de cualquier tipo de marca.

Conocedores de las soluciones desarrolladas en EE.UU, y teniendo en cuenta las diferencias que existían con las grandes ciudades europeas, por su mayor densidad de población, desarrollaron un modelo propio.

Empezaron a madurar el proyecto a comienzos de 2020, en septiembre ya tenían diseñado un business plan y en enero de 2021 arrancaban.

La clave: reducir flujos logísticos

iF Lastmile te permite la gestión integral de las devoluciones eCommerce. Utiliza activos urbanos (Urban Check Points) como centros de procesado de devoluciones y reduce el tiempo de puesta a la venta de los productos que han sido devueltos por el cliente, así como el reembolso del importe, pasando de unos plazos que oscilan entre los 10 y 15 días a 1 día. Con ello, no sólo se mejora la experiencia de compra, sino que aumenta la ratio de recompra de los productos a full price.

La solución de iF Lastmile digitaliza todo el proceso de logística inversa, tanto para el cliente final como para el retailer y su almacén, otorgándoles una visibilidad, trazabilidad y entendimiento del proceso que con la dinámica manual actual no es posible.

Su operativa recoloca las devoluciones ya validadas y listas para vender en las tiendas físicas del retailer o derivarlas a su almacén central. De esta forma, se reducen los flujos logísticos, se consiguen ahorros de hasta hasta un 80% de los costes del proceso y se elimina el impacto medioambiental gracias a que el proceso de validación se hace localmente, sin tener que llevar el producto a los grandes almacenes que habitualmente está localizados en el extrarradio de las ciudades.

En la actualidad, iF Lastmile está formado por 40 profesionales, y cuenta con el respaldo de una red de más de 500 riders y de los carriers de referencia. No obstante, su estructura está experimentando un progresivo crecimiento, para acompañar el aumento del volumen de la actividad.

En los últimos siete meses iF Lastmile ha consolidado una red integrada por cinco Urban Check Points en España, es decir, pequeños almacenes localizados en puntos céntricos y estratégicos de grandes ciudades, y atiende más de 60 clientes.

Durante los próximos meses, quieren consolidar su posición de liderazgo en España y Portugal para luego replicar el modelo y lanzar Alemania, Reino Unido e Italia de inmediato.

La integración de Deliverea

Antes de comenzar a trabajar con Deliverea, iF Lastmile se servía de sus propios recursos y de la integración directa con cada carrier, lo que generaba cierta dependencia.

“La implementación de Delivera nos permite colaborar con más carriers que, aunque son asignados en función de nuestra propia lógica, además de ofrecernos más flexibilidad facilita muchos procesos, como el etiquetado de los pedidos”.

Contamos con cinco almacenes y un gran volumen de pedidos, por lo que es preciso evaluar y medir bien el rendimiento de cada uno de los carriers en diferentes localidades y códigos postales.

Además, aunque el 80% de nuestra actividad se desarrolla a nivel local, también operamos a nivel internacional, y Deliverea nos ofrece un buen soporte para ejecutarlos.

Entre otros aspectos, **Deliverea nos ha permitido automatizar y, por tanto agilizar, la generación de etiquetas tanto de los envíos, como de las devoluciones.** Un aspecto muy importante a la hora de ofrecer un mejor servicio dentro de la logística inversa.

Además, a mayor automatización de algunos procesos nos permite redistribuir recursos a otras áreas, lo que repercute directamente en un mejora de la atención al cliente.

¿Por qué Deliverea?

"Nos pareció que el proceso de integración era muy sencillo y, además, nos ofrece la posibilidad de incorporar una buena representación de carriers nacionales".

iF lastmile.

Servicios para iF lastmile

Suite Deliverea

Conecta tu logística con un entorno multicarrier, ofrece diversas opciones de envío y centraliza la gestión logística en una misma plataforma.

Advance Tracking

Proporciona información de entrega en tiempo real a tus clientes y personaliza las notificaciones con tu imagen de marca.

Return Web Portal

Módulo que permite configurar la gestión automatizada de todas las devoluciones para que tus clientes puedan hacerlo de manera autónoma.

Algoritmo de optimización

Configura la asignación automática de tus pedidos en base a criterios de coste, tiempo de entrega o calidad del operador.