LA TIENDA DEL APICULTOR™

deliverea

CASE STUDY

La Tienda del Apicultor

A eficiência logística é sinónimo de satisfação do cliente



La Tienda del Apicultor **é um puro interveniente no canal online. A integração da solução multi-transportadora da Deliverea permitiu-lhe evitar a ineficiência provocada pelo processo manual de trabalhar com diferentes transportadoras. A empresa está a apostar na fidelidade como chave para o seu sucesso, pelo que está empenhada em oferecer um excelente serviço logístico. A gestão eficiente do seguimento, incidentes e devoluções a partir de um único portal permite estabelecer um melhor serviço, o que se traduz numa maior satisfação dos cliente.**



Tudo o que o apicultor necessita

La Tienda del Apicultor nasceu em 2013 como um projeto final universitário de Joshua Ivars, atual CEO da empresa. Surpreendido pela fraca estratégia digital do setor, apesar do volume gerado, foi motivado a iniciar esta aventura apesar de "**não saber nada sobre apicultura, nada**".

Atualmente, a empresa dedica-se à comercialização de **todo o material que os apicultores precisam para desenvolver o seu hobby ou profissão**.

Os seus produtos incluem colmeias, vestuário de protecção para apicultores, maquinaria para processamento de mel, forragem e medicamentos para abelhas, entre outros. Contam com um total de 3000 referências especializadas para fornecer um serviço completo para os apicultores em todas as suas atividades.

Joshua bromea:

"Normalmente devido ao nome, as pessoas tendem a pensar que vendemos mel. Mas não."

A empresa não tem lojas físicas, tem uma filosofia de apostar tudo no seu canal do comércio eletrónico, uma vez que lhe permite ter uma capilaridade em todo o território nacional e internacional. Em 2021, **teve um volume de negócios de 4 milhões de euros e lida com um volume de envios de entre 4.000 e 6.000 remessas por mês**.

Tem um centro logístico de 4.000 m² em Xeresa (Valência) de onde opera para realizar entregas para todo o mundo. Os seus principais mercados são França e Portugal, embora estejam em vias de expansão para a Alemanha, Itália e Holanda. Também exportam para Marrocos e América do Sul através de distribuidores e grossistas.

A chave: diversificar a logística

Antes de integrarem a solução multi-transportadora da Deliverea, *La Tienda del Apicultor* trabalhava com cinco transportadores diferentes. Isto significava gerir cinco softwares diferentes, o que implicava um

"processo muito manual e tedioso, e para além disso não o podíamos fazer de forma integrada com o nosso ERP. Resumindo, existia uma grande ineficiência derivada deste processo".

Tudo isto teve também um efeito direto em toda a actividade do armazém.

A empresa considera **fundamental para a sua estratégia ter mais do que uma operadora logística para realizar os serviços**. Consideram que nem todas as transportadoras trabalham igualmente bem em todas as áreas, nem com todos os volumes.

Além disso, não estão dispostos a assumir o risco de confiar tudo a uma única empresa de entregas.

Graças à diversificação e à escolha da transportadora mais adequada, as entregas podem ser segmentadas de acordo com KPIs de qualidade, preço ou qualquer outro critério. E isto traduz-se em poupanças e numa maior probabilidade de um aumento na satisfação dos clientes.

"As vantagens do modelo multi-transportador são evidentes, o problema reside em como gerir as operações diárias, e foi por isso que descobrimos a Deliverea, que foi a nossa aliada na implementação e integração bem sucedida de várias transportadoras".

Porquê a Deliverea?

"Achámos que era uma solução de ponta a ponta muito completa, e foi uma grande ajuda estarem ativamente envolvidos na integração da solução no o nosso ERP para que pudéssemos trabalhar de uma forma automatizada.



Joshua
Ivars CEO de La Tienda del Apilcultor

A integração da Deliverea

Como resultado da implementação da solução logística da Deliverea, **existiu uma enorme redução percentual do tempo gasto na produção de etiquetas, o software ajudou a reduzir erros e transbordos, entre outros**

Todas estas melhorias a um nível operacional têm um impacto muito importante na concretização da proposta de valor da empresa.

"Para nós, a chave do sucesso é a fidelidade, porque enquanto os nossos clientes mantiverem as suas abelhas, terão de comprar material continuamente. Com esta recorrência, somos capazes de amortecer os elevados custos de recrutamento e ser lucrativos".



Um bom serviço logístico é essencial para alcançar esta fidelidade. Por conseguinte, ter ferramentas como a Deliverea é hoje em dia fundamental ter sucesso no comércio eletrónico.

Outro dos efeitos mais notáveis da utilização da Deliverea pode ser visto no departamento de Apoio ao Cliente, o facto de ter **toda a informação sobre as remessas centralizada no mesmo portal, um serviço de rastreio abrangente, permite a padronização, a redução do tempo e a poupança de custos, o que também resulta num melhor serviço e numa maior satisfação do cliente.**
O mesmo se aplica à **gestão uniformizada das devoluções.**

Antes de ter a ferramenta de gestão integrada dos envios, o Joshua comenta que:

"Foi uma constante dor de cabeça para os colegas de Apoio ao Cliente, porque primeiro tiveram de identificar com qual transportadora a encomenda tinha sido enviada, depois localizar o seguimento da expedição e depois lidar com o incidente".



Serviços usufruídos pela *Tienda del Apicultor*

Suite Deliverea

Configura a atribuição automática das suas encomendas com base no custo, tempo de entrega ou critérios de qualidade da operadora de transporte.

Advance Tracking

Fornece informações de entrega em tempo real aos seus clientes e personaliza todas as notificações com a sua imagem de marca.

Gestão de incidentes

Plataforma única onde pode visualizar e gerir possíveis incidentes de todos os seus envios e comunicar diretamente com as transportadoras.

Returns 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.