

E-COMMERCE MOMENTS 2021

“The next normal. Becoming stronger with e-Commerce”

1 Junho 2021

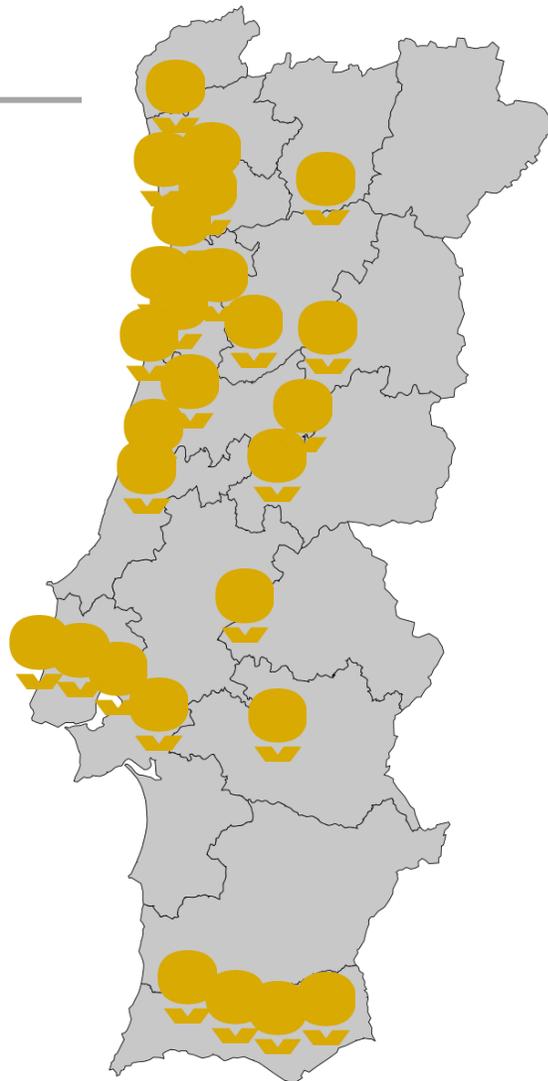
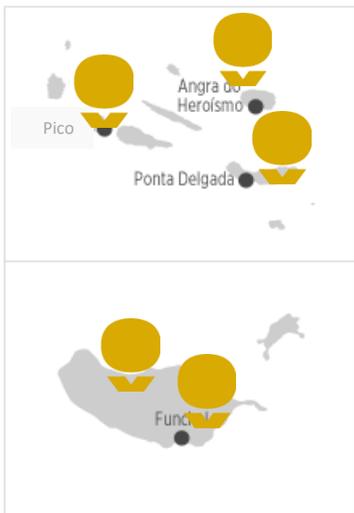


QUEM SOMOS

- Nasce em Ovar, em 1999, com o nome DeBORLA;
- Maior cadeia especializada em artigos de decoração para o lar de Portugal, com 36 lojas distribuídas pelo continente e regiões autónomas;
- 3 processos de *rebranding*, sendo que no último, em Março 2020, alteramos o nome e o slogan;
- Somos especializados em *in&out style*;
- Acreditamos em *best value for money*;
- Investimos em design, atualidade e novidade.



16 DE MARÇO 2020

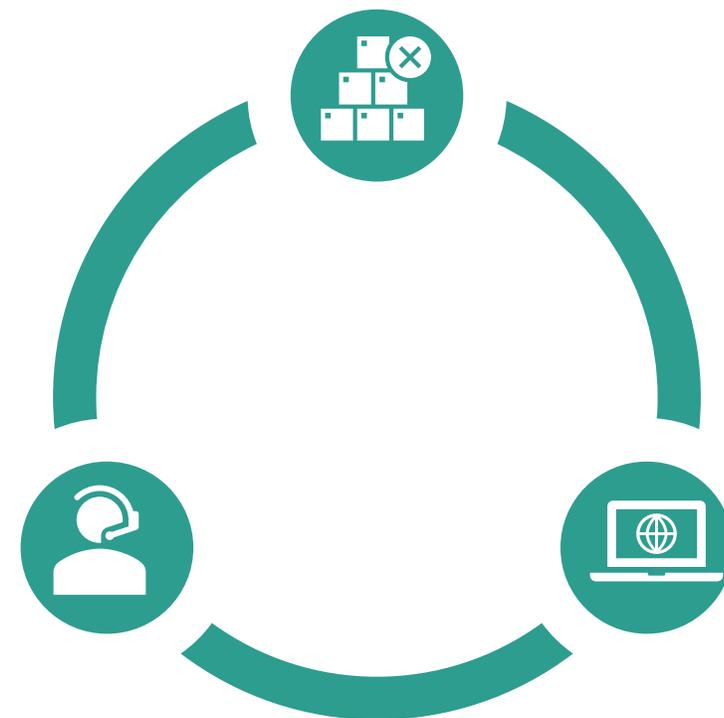


16 DE MARÇO 2020



PRINCIPAIS DESAFIOS

- *Supply chain*
 - Abastecimento de mercadoria;
 - Operações *online*;
 - Logística inversa;
 - 50x nº encomendas;
- Site
 - Novo projeto em desenvolvimento;
 - 10% da gama;
 - Adaptação da informação das fichas de produto às necessidades de *e-commerce*;
- *Customer service*
 - 92% dos processos eram *e-commerce*;



Houve uma necessidade de uma rápida adaptação e aceleração do *e-commerce* para ir de encontro às necessidades dos nossos clientes.



PRINCIPAIS AÇÕES

SUPPLY CHAIN

- Restruir o modelo para fazer face às encomendas;
- Adaptação do processo de logística inversa;
- Reforço de equipas no terreno;
- Expedição a partir de lojas físicas;

CUSTOMER SERVICE

- Aumento da equipa em 700%

NOVO SITE

- Aceleração de nova plataforma de *e-commerce*;

CLICK & COLLECT EXPRESS

- Comprar online pelo stock da loja física;
- Encomenda disponível em 24 horas;

CALL & COLLECT

- Comprar pelo telefone e levantar numa loja física;

DRIVE UP

- Comprar pelo telefone e levantar numa loja física sem sair do carro;

NOVA REALIDADE



CUSTOMER SERVICE

3x



OPERAÇÕES ONLINE

4x



GAMA

6x



Nº ENCOMENDAS

20x



RANKING LOJAS

nº1



CULTURA DA ORGANIZAÇÃO

Comparativamente com Fevereiro 2020.



PERSPECTIVAS A CURTO E MÉDIO PRAZO

- Melhorias da plataforma de *e-commerce*;
- Aumento da gama disponível no site;
- Possibilidade de internacionalização da marca através do canal online;
- Restruturação do *supply chain*.





OBRIGADA

Joana Rocha

 <https://www.linkedin.com/in/joana-rocha-6a0a8648/>

 Joana.rocha@homa.pt

