

**E-COMMERCE MOMENTS 2021**

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

1 Junho 2021



## QUEM SOMOS

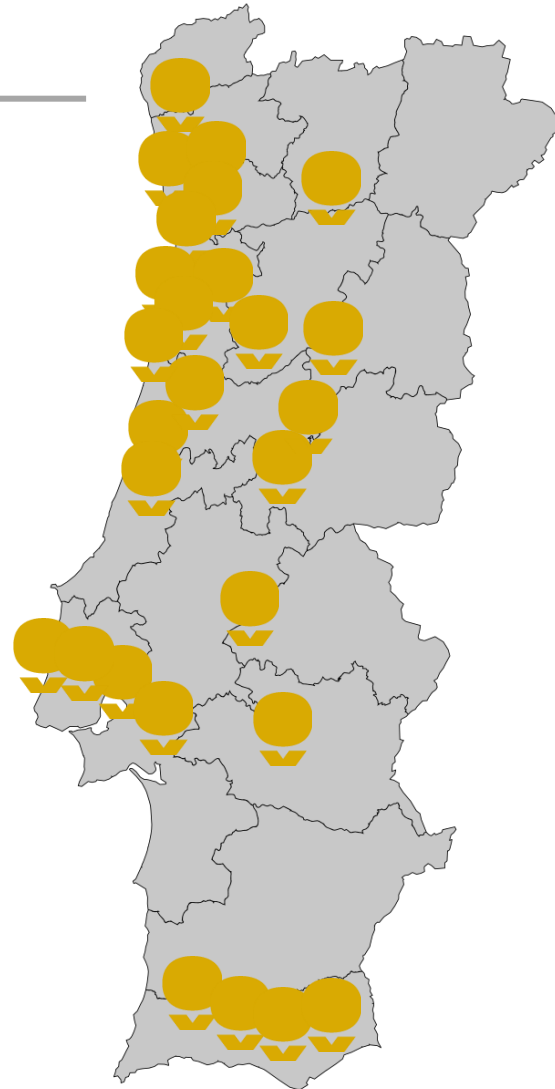
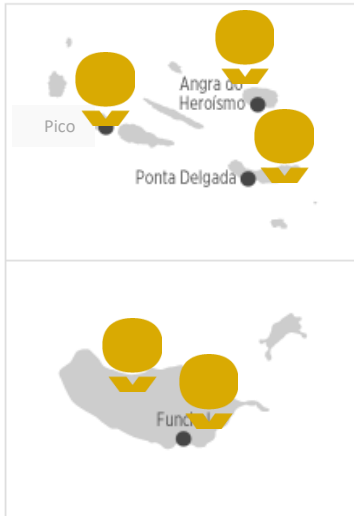
---

- 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

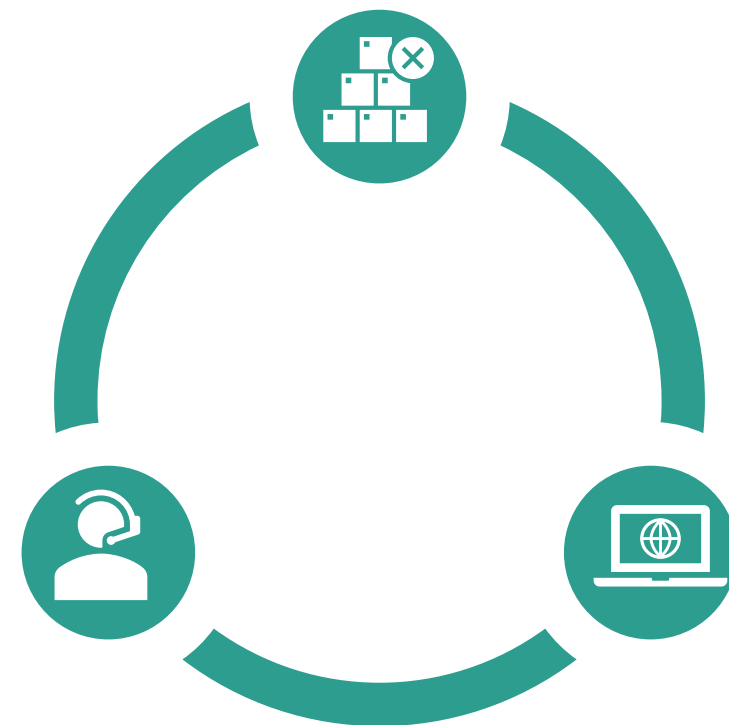
---



## 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

- Restruirar 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](mailto:Joana.rocha@homa.pt)

