



AFEB & ManoMano

-

Retos logísticos

29 Octubre 2020



IMPORTANTE:

- **Apagar la cámara y el micro.**
- **Q&A al final.**
- **Usad el CHAT en todo momento para ir poniendo preguntas.**



Demis Torres

Head of Sales Spain

demis.torres@manomano.es



Anna Chavarría

Warehouse Manager

anna.chavarrialopez@manomano.com



Valentina Marangi

Brand Account Manager

valentina.marangi@manomano.es



Miguel Vargas

Mano Fulfillment Account
Manager

miguel.vargas@manomano.com

AFEB - El reto logístico en ecommerce

1. Exigencias del consumidor
2. Reto 1: Externalizar la logística
3. Reto 2: Packaging
4. Reto 3: Plazos de entrega
5. Reto 4: Facturación
6. Reto 5: Monitorear
7. Reto 6: Visibilidad
8. Reto 7: Internacionalización
9. Caso de Éxito
10. ¿Q&A?

Exigencias del consumidor



**LA REVOLUCIÓN DIGITAL ES UNA
REVOLUCIÓN DE PERSONAS**



**Nuevo Modelo
de consumidor**

El consumidor hace las cosas de una forma diferente, debido al **profundo impacto de la tecnología** en su día a día.



Nuevo Modelo
de consumidor

El poder del individuo **reclama diálogo** y un **role a las marcas/empresas** - pasando de consumidor a participativo

Pasamos del consumidor al Prosumidor

PROSUMIDOR
PRODUCTO + CONSUMIDOR



Whereables

Social
Media

Acceso a la
información

Condicionantes

Pasamos del consumidor al Prosumidor



Provocando nuevos modelos de TODO



Comunicarse

PROSUMIDOR
PRODUCTO + CONSUMIDOR



Socializar



Comprar



Entretenimiento



Servicios



Viajar

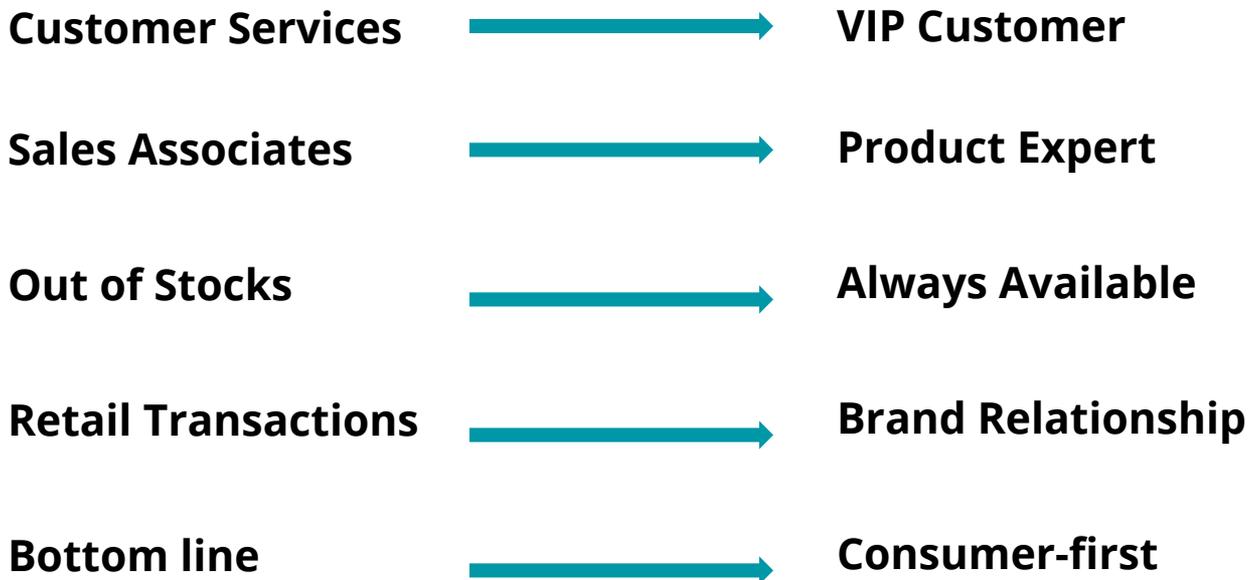


Informarse



Finanzas

El prosumidor también comporta cambios importantes de focus en las Cias



Reto 1: **Externalizar la logística**

Externalizar, una decisión para crecer

La decisión de externalizar no es fácil para nadie, sobretodo para las pequeñas y medianas empresas, pero si queremos crecer y aumentar nuestro mercado debemos valorar los siguientes aspectos:

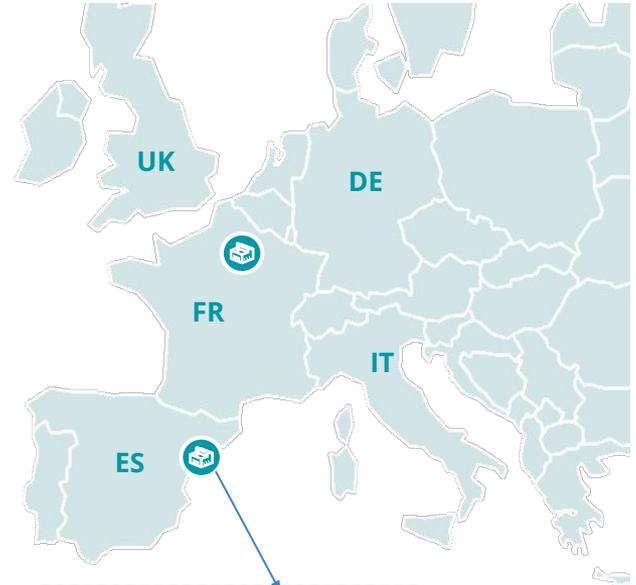
- ¿Tengo el suficiente espacio/flexibilidad en mi almacén para crecer?
- Equipo flexible, tanto en almacén como en administración.
- Sistema informático
- Gestión de retornos
- Embalaje
- Transporte
- Ampliar el mercado / Ventas internacionales

A día de hoy ManoMano opera en 5 países y tiene dos almacenes que se encargan de la logística de las empresas que participan en nuestro programa de **ManoFulfillment**: Gretz - Armainvilliers (FR) y Constantí -Tarragona (ES).

En 2024 queremos tener almacenes en Italia, Alemania y el Reino Unido para poder ofrecer un mejor servicio y aumentar la proyección internacional de las empresas en ManoFulfillment.

En ManoFulfillment ofrecemos el servicio de:

- Recepción
- Almacenaje
- Picking & packing
- Carga y envío a cliente final
- Gestión de retornos



Algún dato sobre nuestro Fulfillment en Tarragona

- Capacidad de almacenamiento: 69.000m²
- Ubicaciones adaptadas para los diferentes tipos de artículos
- Equipos flexibles para absorber incrementos de volúmenes, ya sean puntuales (Promociones, rebajas,..) o no (temporada alta)
- Gestión de artículos pesados, frágiles y peligrosos
- Gestión de retornos



Reto 2:

Packaging

Packaging y embalaje

El packaging en eCommerce no es solo una cuestión logística; es un elemento importante que forma parte de la experiencia de compra del cliente.

Aspectos a tener en cuenta:

- Utilizar el embalaje y la protección apropiados para cada pedido y artículo. Queremos que el pedido llegue a nuestros clientes en perfecto estado.
- Hay que transportar mercancía, no aire. Diferentes tamaños de cajas para ajustarse al máximo a los artículos, de esa manera se maximiza el espacio en el transporte y evitarás daños por presión.

En ManoMano ponemos nuestro granito de arena para no perjudicar el medio ambiente: protegemos con papel kraft, papel corrugado y cartón, evitando en lo posible el uso de elementos de plástico.



Reto 3:

Plazos de entrega

Cuanto antes, mejor

Los **plazos de entrega** son un aspecto crucial en ecommerce. Lo confirman las últimas encuestas del sector: más del **98% de los encuestados** consideran importante o incluso clave el coste y el plazo de entrega cuando realizan una compra en Internet.

Aspectos clave:

- **Claridad.** Los plazos de entrega deben aparecer claramente especificados.
- **Flexibilidad** en los plazos de entrega. Pónselo fácil al consumidor y haz cómoda su compra ofreciéndole la posibilidad de elegir horarios de recepción de la mercancía.
- **Rapidez:** Los envíos en 24-48h aumentan la tasa de conversión.

Métodos de entrega disponibles en ManoFulfillment

 Entrega gratuita y rápida por ManoMano ⓘ

 Entrega gratuita

 Entrega en 24 a 48h

Desde el almacén de Tarragona disponemos de 3 tipos de envío con 3 empresas de transporte diferentes para ajustarnos al máximo a las necesidades de los clientes.

- **Correos Express:** envíos a domicilio de artículos hasta 40kg y 1,2mt Entrega en 24-48hr
- **Mondial Relay:** envíos a “pick up points” de artículos hasta 30kg, posibilidad de envío de líquidos y pinturas. Entrega en 24-48hr. Los clientes disponen de 2 semanas para recoger su pedido en el centro seleccionado.
- **CBL:** envíos a domicilio/pie de calle de artículos de grandes dimensiones y más de 20kg. Plazo de entrega: 2 - 6 días.

Reto 4:

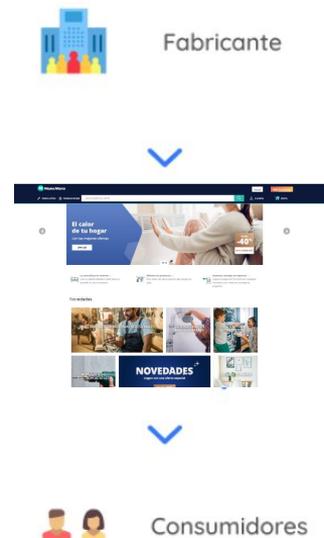
Facturación

Facturación

A través de la venta online **el fabricante puede llegar directamente a los clientes finales.**

- ¿Estás preparado para facturar diariamente a decenas o centenas de personas naturales?
- ¿Cuánto demora tu sistema en darle de alta a un cliente directo?

Muchos fabricantes actualmente no pueden manejar el volumen de facturas B2C o prefieren subcontratar este servicio.



Mandato de facturación

- En ManoMano, alrededor del 20% de los clientes son profesionales y piden factura.
- El Mandato de Facturación es un servicio que proponemos para **generar facturas en nombre del vendedor**.
- Con el mandato de facturación, las facturas se generan cada vez que un pedido se marca como "enviado". **El cliente encuentra la factura directamente en su "espacio cliente"**.
- Vosotros podéis configurar **cada cuánto tiempo queréis recibir las facturas que hemos enviado a los clientes**, y se os enviarán por email.

Mandato de facturación

Selecciona el rango de fechas de del que quieres extraer las facturas

4/8/2020 → 7/8/2020

Descargar



ManoMano

Factura n.º 1197693-2020-35289
Pedido n.º 24561138
Fecha de emisión: 27/8/2020
Fecha de pago: 25/10/20
Forma de pago: visa

Dirección de entrega
Stephan Sichey
Stephan Sichey
Apartado de Correos No 3 Stephan Sichey
21550 - Puebla De Guzman España
CIF/NIF X3489741F

Domicilio fiscal
Stephan Sichey
Stephan Sichey
Apartado de Correos No 3 Stephan Sichey
21550 - Puebla De Guzman España
CIF/NIF X3489741F

Descripción	Cantidad	Precio unitario	Base imponible	IVA (%)	IVA total (€)
Aislador Tratado Pastor Bizer 25 - Sobr - 11046	4	4,05 €	16,20 €	21 %	3,40 €
Base imponible					16,20 €
IVA productos (21 %)					3,40 €
Total sobre las ventas					19,60 €
Base imponible transporte					0,57 €
IVA transporte (21 %)					1,20 €
Total transporte					1,75 €
Total					21,35 €

Factura emitida por COLIBRI SAS a nombre y por cuenta de GRUPO NEOOEST SERVICIOS INTEGRALES, S.L.

Colibri SAS
S/ de Bayas - 76017 Foz de Fontvieille
Capital social 221.001,05 € - Société immobilière au R.C.S. de Paris - SIRET 762 879 300 00005
Code NAF 8311Z - TVA intracomunitaire FR1975297990
www.colibri.fr

Reto 5:

Monitorear



STOCK

Es muy importante vigilar la evolución del stock.

VENTAS

Así como el stock, seguir las ventas es primordial para ajustar los reabastecimientos o la producción y poder hacer previsiones.



Soporte de ManoFulfillment para monitorear resultados

- Account manager dedicado
- Nueva herramienta: Smart Replenishment tool
 - Stock
 - Ventas de las últimas semanas
 - Estado de la paybox
 - Cantidad a reabastecer para cubrir el periodo seleccionado

A remplir par le marchand

30	# jours
15	Période idéale de couverture des stocks
<input checked="" type="checkbox"/>	Délai de réapprovisionnement
Inclure les quantités en réapprovisionnement dans les quantités recommandées ?	

Cliquez ici pour exporter votre CSV pour un ATR (seulement sur GoogleSheet)

SKU marchand	IDME Manomano	Nom de l'article	Stock actuel	Quantités en réapprovisionnement	Quantités vendues sur les 4 dernières semaines	Statut	Quantités recommandées à réapprovisionner	Quantités à réapprovisionner pour l'ATR (Export)
			Total : 624				Total : 763	
							A remplir par le marchand	
ech11553154	3240768	Échafaudage pliant en acier - Elem Technic	0	0	77	A réapprovisionner	85	85
mpg7hp24	12413442	Pompe à eau thermique 4 temps 79.6cc 7000/h Maste	0	0	47	A réapprovisionner	42	42
crh130018m	16308536	Marteau piqueur 1300W - 18 J - Constructor	16	0	31	A réapprovisionner	38	38
bettl7563129	331289	Treteau telescopique a rouleaux - Brick	16	0	28	A réapprovisionner	34	34
dcbe1003	11839579	Débroussaillieuse électrique 1200W Garden Technic	0	0	27	A réapprovisionner	29	29
gptde18432l	19177140	Tondeuse 1800w - 43cm - 2 lames - Gardeo Pro	0	0	27	A réapprovisionner	21	21
papacc9t	461320	Kit installation poele a pellets - Warm Tech	15	0	22	A réapprovisionner	106	106
tre2042so	64316	Tronçonneuse électrique 2000W - Guide 46cm	5	0	20	A réapprovisionner	33	33
tht26rhav	92422	Taille-hales thermique 26CC - Lame 700mm	14	0	20	A réapprovisionner	19	19

Reto 6:

Visibilidad

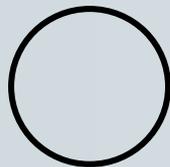


VISIBILIDAD

Deja que te conozcan mejor

¡Bingo!

24h



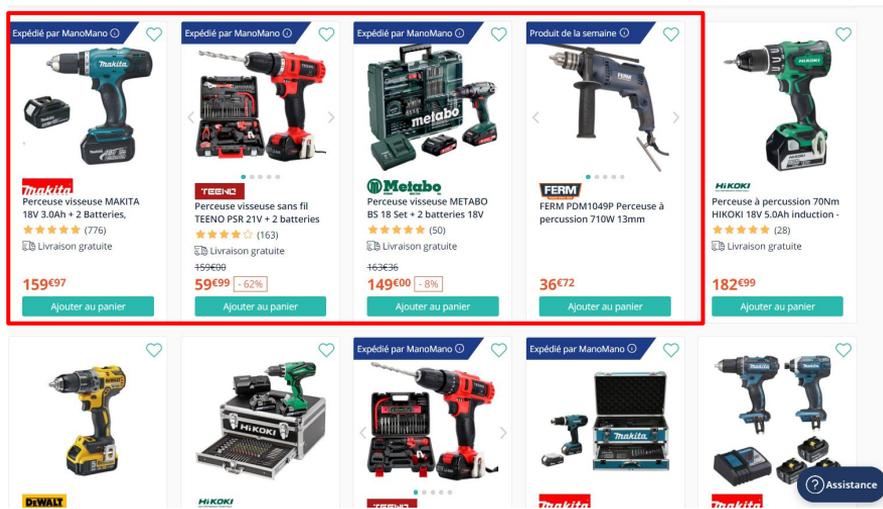
Entrega **Express**

Envío **gratuito**

MAYOR VISIBILIDAD Y BUEN
SERVICIO ASEGURADO



The screenshot shows the ManoMano website interface. At the top, there's a navigation bar with 'ManoMano' logo, search bar, and user account options. A promotional banner reads 'Todo para no hacer nada' and 'Hasta -40%'. The main content area is titled 'Grifos de maneta para lavabos' and displays a grid of faucet products. A 'bingo' badge is overlaid on the 'Grifo Lavabo Negro Cascada Monomando Grifo del...' product, indicating a special offer. The grid includes product images, prices, ratings, and 'Añadir a la cesta' buttons.



Los productos en ManoFulfillment tienen mayor visibilidad:

- En 2019, los productos MF vieron su **tráfico aumentar de un 22%** comparado con cuando no vendían a través de MF.
- Los productos de Mano Fulfillment tienen espacios reservados en la página de categorías.
- Los productos Mano Fulfillment tienen una etiqueta especial que destaca la “Entrega gratuita y rápida por ManoMano”.

Entrega gratuita y rápida por ManoMano

Entrega gratuita

Operaciones promocionales

ENTREGA GRATUITA Y RÁPIDA

bingo En nuestros productos para no hacer nada

¡Ver ya!

Hasta **-40%**

Del 09/10 al 11/10

ManoMano Ayuda

PRODUCTOS PROMOCIONES CUESTA CESTA

TODO PARA NO HACER NADA
Y simplemente disfrutar de tu casa.
¡Ver ya!
Hasta **-40%**
Del 09/10 al 20/10

La comodidad de internet > Haz tu pedido desde el sofá. (Salvo si cambias la vía a combiart).

Millones de productos > Para todo tipo de proyectos que tengas en casa.

Nuestros consejos de expertos > ¿Alguna pregunta? Contacta en cualquier momento con nuestros consejeros expertos.

Novedades

oferta especial: hasta -30%
Las mejores herramientas de jardín
¡Ver ya!
Del 09/10 al 01/11

¿POCA BRICOLAJE EN CASA? ¡TE GUIAMOS!

IDEAS PARA ENTRETENERTE EN CASA!

HERRAMIENTAS ELECTROPORTÁTILES

NOVEDADES
Llegan con una oferta especial
Hasta **-15%**

SILLAS DE COMEDOR

CONSEJOS UN POCO MÁS TÉCNICOS

TE AYUDAMOS A ELEGIR

FlashSale
Descuentos destacados de esta semana
¡Ver ya!
Hasta **-60%**

Bingo Days

Bingo Days es una campaña promocional dedicada a los vendedores de MF donde se destacan ofertas especiales.

- Slider en la Homepage
- Banner rectangulares per los top deals.
- Landing page dedicada
- Newsletters & SMS a la base de clientes activos.
- Anuncios en redes sociales.



iBINGO DAYS!*

Hasta **-60%**
En tus productos favoritos

Entrega rápida y gratuita con Bingo.
¡Nos encargamos de todo!

Descubrir Bingo

* ¡Así es Bingo! El servicio de entrega realizado por ManoMano. Del 28/09 al 07/10.

Reto 6:

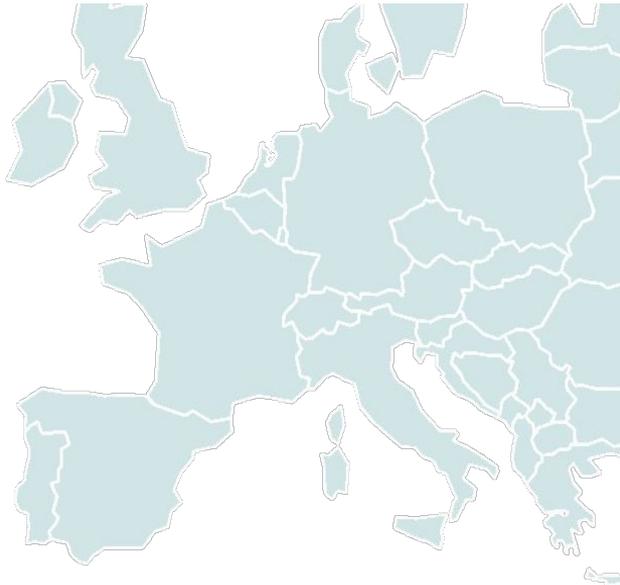
Internacionalización



Nuevos mercados

La internacionalización es a la vez un reto y una oportunidad

Europa es uno de los mercados más grande del mundo



MF te ayuda a internacionalizar tu negocio



1 Centro Logístico por país en 2024
(FR, ES ya están activos, IT se abrirá antes de final de 2020)



Todos los mercados conectados gracias al servicio Fulfillment



1 punto de entrada por vendedor



Entrega en 24 horas en todos los mercados

Caso de éxito

Empresa herramientas manuales - MF FR

El **Brand** del siguiente caso **no ha sido muy presente en ManoMano hasta el 2018**. Las páginas de productos venían de muchos sellers, eran pobres, con pocas imágenes y con tiempos de entregas muy diferentes según el seller.

Se pusieron en contacto con nosotros porque **querían mejorar su distribución en ecommerce** y dar una **mejor imagen de la marca**.

La venta directa en MM era la elección perfecta para ellos: les permitía cuidar la **logística** a través de MF + la **facturación** con el mandato + han tenido nuestra asistencia en términos de **contenido** y de **branding**.

Han entrado en MF Francia en Febrero 2019. **En 2019 la facturación de la Marca creció del 51% en comparación al año anterior y en lo que va de 2020 está creciendo del 41%.**



¿Q&A?

¡GRACIAS!



Demis Torres

Head of Sales Spain

demis.torres@manomano.es



Anna Chavarría

Warehouse Manager

anna.chavarrialopez@manomano.com



Valentina Marangi

Brand Account Manager

valentina.marangi@manomano.es



Miguel Vargas

Mano Fulfillment Account
Manager

miguel.vargas@manomano.com