

Empresa do grupo Bensaude

N9V é uma plataforma online que entrega produtos sobretudo alimentares nas nove ilhas e duplicou os clientes em três anos

O futuro é a Inteligência Artificial fazer a entrega dos produtos em casa dos clientes sem que eles tenham que pedir o que querem. Veja nesta entrevista com Marcos Santos, director de Comércio Electrónico da INSCO, da Unidade de Distribuição do Grupo Bensaude, como isso pode acontecer. Uma plataforma em inovação que pode ser mesmo única nos Açores.

A plataforma online, hoje conhecida como www.N9V.pt começou quando?

Marco Santos (Director de Comércio Electrónico da INSCO - Grupo Bensaude): - Começou a 9 de Março de 2022 e comemora o seu terceiro ano no próximo dia 9.

Como foram os primeiros tempos?

Aconteceram no período pós-Covid. Tínhamos uma outra plataforma antes desta e os primeiros tempos foram de enorme aceitação.

Esses clientes que vieram conosco do período Covid acabaram por transitar para a nova plataforma e o número de aderentes tem aumentado exponencialmente ao longo desses últimos três anos.

Quando diz que está a aumentar de forma exponencial, o que é que está a dizer?

Nós, na prática, sentimos que os clientes aderiram e continuam a aderir em massa.

Em três anos do projecto já duplicamos o número de clientes. Nós temos mais de 10 mil clientes registados, dos quais, mensalmente, mais de um milhar fazem compras recorrentes conosco na plataforma.

E compreem essencialmente o quê?

Esta plataforma continua a ter uma base alimentar do lojista (O Continente) bastante evidente. É neste lojista que está a origem deste projecto para possibilitar, ainda na altura da Covid, fazer chegar à casa dos clientes artigos do lojista Continente. Aquilo que as pessoas, devido aos confinamentos, não conseguiam ir comprar - por não poderem sair de casa -, nós levávamos o que pretendiam a suas casas através da plataforma.

Essa tipologia de consumo manteve-se ao longo desse tempo Covid com a crescente necessidade do cliente sentir-se confortável em casa a receber a sua encomenda, ou ter esse conforto de comprar online e receber na sua casa. Esta é quase uma tendência do mercado, pelo que é normal que haja um aumento de clientes ao longo dos três anos.

Falou, em determinada altura, em 500 artigos, e agora já vão em quantos?

Já temos, ao dia de hoje, 20 mil artigos disponíveis na plataforma, do Continente, da Wells, da Worten, da Note, da MO, Antiga Modalfa e da MIA que é uma loja de bijuteria. Portanto, nós fornecemos online artigos desde a área alimentar, vestuário, calçado, moda, produtos de saúde, produtos de electrónica. Tudo isto está presente, hoje em dia, naquilo que nós chamamos o marketplace, que é um site que combina várias lojas, de diferentes tipologias no mesmo site. É o que nós temos hoje em dia. É um site



Marco Santos: O futuro da distribuição online vai passar pela Inteligência Artificial

em formato Marketplace.

A dimensão do negócio está a superar as expectativas?

Sim. Quando partimos para esse projecto já tínhamos alguma expectativa porque sabemos que vamos ser pioneiros nesse mercado online. Os açorianos estão muito familiarizados a comprar online. (...) O custo da insularidade obriga as pessoas a consumir muitos produtos no mercado online.

Todos os nossos estudos indicavam que os açorianos consomem bastantes produtos online, e isso confirmou-se. E o que nós conseguimos fazer foi trazer muitos daqueles produtos que não se conseguiam comprar fisicamente em nenhuma das outras ilhas. Os produtos que vendemos em São Miguel, conseguimos hoje consolidar na plataforma e oferecer de Santa Maria ao Corvo.

Acaba por oferecer nas Flores produtos de Ponta Delgada que nunca existiriam nas Flores em condições normais?

Exactamente, e as pessoas agradecem-nos por isso.

Temos um maior acréscimo de clientes em ilhas, como as Flores, onde não estamos fisicamente, do que propriamente nas ilhas onde nós já existimos porque, aqui os clientes são partilhados com os dois meios: do online e do offline.

E demora muito para chegar um produto às Flores?

Nós temos diferentes serviços de entrega. Pode demorar, na situação das Flores, 48 horas um serviço via aérea. Mas nós conhecemos bem a nossa realidade logística de haver, eventualmente, atrasos nos voos ou atrasos nas entregas marítimas. E, por vezes, pode ir até 5 a 6 dias de entrega. Mas o nosso score, em termos de logística, é conseguir entregar nos Açores, no mínimo tempo possível, e racionalizar também, em termos de custo económico. Isto porque esses projectos dependem muito de ter uma boa logística montada.

Se não houver uma boa logística, dificilmente conseguimos que um projecto seja viável, para ser executado no dia-a-dia.

Conseguem levar o produto a casa do cliente ao preço em que ele está no hiper?

Essa é a grande vantagem deste site. Nós praticamos o preço que o lojista nos diz. E esse preço no site é exactamente igual ao preço a que o produto está a ser vendido na loja. E nós temos campanhas de portes grátis, acima de 100 euros de compra. Nós entregamos gratuitamente esses artigos e ao mesmo preço que eles são comprados na loja física. É espectacular!

E qual é o tipo de cliente vos procura mais?

Nós temos clientes a partir dos 30 anos, que vão até aos 55. Principalmente um cliente que tem uma vida que já não permite estar a perder muito tempo com compras e que se familiariza muito rapidamente também com as compras online. Estes nossos clientes percebem que as compras online são um serviço adicional que é prestado e que não precisa estar a perder tempo na loja física. Eles acreditam e nós temos uma taxa de retenção no site muito elevada, ou seja cada cliente que experimenta o site, tende a repetir essa compra.

Têm pessoas com idade superior a 60 anos a comprar online?

Acontece e algumas destas pessoas compram-nos pelo telefone. Nós temos um serviço de call center e elas ligam para nós. Nós temos essa informação também no site. Ligam para nós e dizem o que é que querem. Nós fazemos o carrinho às pessoas que têm mais dificuldade. E a equipa nisso é fantástica, tem uma grande paciência. Mesmo para pessoas que não têm tanto conhecimento online faz o carrinho pelo telefone. E este também é um serviço que prestamos.

Qual o número de clientes que têm nesta altura?

Já estamos com o dobro de vendas que tínhamos no início. E a maior parte desses clientes são fora das ilhas onde nós prestávamos o serviço inicialmente.

Vão algumas vezes ao Corvo?

Vamos algumas vezes ao Corvo, sim. E temos clientes muito satisfeitos e que nos agradecem por levamos produtos que eles nunca na vida poderiam comprar se não tivessem um site desses. E o Corvo é das ilhas onde temos, se calhar, maior número de pessoas, em termos de densidade, a comprar online. Isto porque, realmente, há muita falta de produtos e vêem nessa plataforma também uma forma de receber esses produtos na sua casa. E nós vamos lá.

Quando há problemas de abastecimento, por exemplo, na Ilha das Flores, há um aumento da procura do serviço online?

Nós temos tentado também colmatar alguma falta de logística nos Açores. A sua pergunta é legítima mas há meios que são partilhados com qualquer outro serviço de entregas. Não temos a solução milagrosa. Agora, o que tentamos é, se há, como aconteceu há pouco tempo, na Ilha das Flores, alguma limitação de atracar um barco, nós tentamos enviar por avião, pelo menos os bens essenciais, sem custo adicional ao cliente para satisfazer aquilo que são as necessidades.

Plataforma NgV já distribuiu 20 mil artigos por 10 mil clientes registados na Região

Qual é o nível de repetentes?

Nós temos quase 70% de repetências, ou seja 7 em cada 10 clientes que experimentam, voltam a comprar. Isso dá-nos aqui uma margem de progressão enorme ao longo do tempo com as melhorias técnicas que temos introduzido no site. Preparamos, agora, nessa altura do lançamento, uma nova versão do site, que já está mais preparada até para dar resposta ao uso de telemóvel, que é cada vez maior, para fazer essas compras.

O futuro, o que é vai trazer de novo?

A Inteligência Artificial vai ajudar-nos a preparar melhor a necessidade do cliente. Nós, hoje em dia, partimos muito do princípio em que eu tenho que dizer à máquina o que é que eu quero. A Inteligência Artificial vai-nos permitir fazer o contrário: A própria máquina é que vai dizer-nos o que é que eu preciso. Portanto, isto vai ser um chip enorme nesse projecto que é quando nós conseguimos ligar aqui a informação de Inteligência Artificial. Vai preparar-nos carrinhos com mais facilidade, vai dizer-nos, com mais facilidade, o que está a faltar em casa.

A Inteligência Artificial é um caminho que nós já temos que começar a fazer.

Está a dizer que o carrinho de compras online vai começar a dizer ao cliente o que lhe faltar em casa?

Sim. Na prática nós, pelos dados que te-

mos do consumo do cliente, conseguimos lá chegar. Imagine um cenário de um cliente que compra uma dúzia de ovos todas as semanas. É fácil a máquina calcular que, para a próxima semana, está a faltar ovos se compra e todas as semanas. É a Inteligência Artificial a dizer: vai faltar ovos. E ela adiciona directamente ovos no carrinho...

Vai chegar o dia em que o cliente só diz que pode vir a encomenda...

Sim. E, possivelmente, não terá sequer que dizer nada. Porque, a partir do momento que nós confirmamos no sistema, a máquina vai tratar de tudo o que é necessário para entregar os produtos naquele dia que ela sabe que já faltará os produtos em casa. O cliente nem precisa dizer nada. A máquina faz chegar a encomenda a casa. É para aí que caminhamos. É inevitável. Já há, para alguns desses sites, algumas visões futuras muito interessantes.

O sistema online retira os clientes das caixas dos hipers...

Não queremos substituir ninguém nem a loja física. Agora, há um conjunto de pessoas que não quer, que aprecia demais o seu tempo para estar a perder, imagine, meia hora ou uma hora a fazer compras de artigos que são o seu dia-a-dia. Para que é que eu preciso perder uma hora nas compras se eu consigo que a máquina me ajude a fazer isso e não tenho que fazer nada.

Ela diz-me o que é que eu preciso e até entregame em casa os produtos, quando eu não disse nada. Portanto, essa própria utilização do tempo também vai ser um factor de diferenciação desses projectos. A máquina vai dizer-me já qual é o carrinho base que eu preciso, com base nos históricos que tenho desse cliente. E, ao longo do tempo, isso é afinado de tal maneira com a informação, que dificilmente vai errar. Ou seja, o carrinho de compras que me vai ser dado já é o carrinho que realmente preciso e basta eu dizer sim à máquina que ela vai carregar aquilo e vai fazer chegar-me a casa. Esse é o futuro...

A informação já sabe o que os clientes comem, o é que compram, que tipo de cliente é. Se é um cliente promocional, se é um cliente habitual de uma marca. Já sabe que, no caso dos iogurtes, só compra Yoçor. Então a inteligência artificial já vai dizer: iogurtes Yoçor para esse cliente e já sabe qual é o sabor. A Inteligência Artificial vai ajudar em muitas áreas da nossa vida.

E quem é o Marco Santos?

O Marcos Santos é o director de Comércio Electrónico da INSCO, da Unidade de Distribuição do Grupo Bensaude. Neste departamento trabalham, directamente, seis pessoas. E sou responsável por esta equipa, por este site que está em funcionamento 24 horas sobre 24 horas.

Quando entrei no grupo Bensaude, fui para a gestão de negócios da Worten. O certo é que

houve necessidade, com a Covid, de dar início a este projecto online. Criou-se um departamento para tratar todos os temas a que um site desses obriga. Daí ter surgido essa oportunidade e, neste momento, sou o director da empresa nessa área de e-commerce.

Temos a parte da direcção de comunicação do grupo; temos a parte dos sistemas de direcção; e, a parte da logística do grupo que nos apoia. Os sistemas de informação garantem-nos tecnicamente que, por trás do sistema, está tudo a funcionar bem. Temos os colegas da segurança informática que ajudam para que este projecto seja seguro e permita a confiança do cliente. Temos um parceiro que é a HIVE que desenvolveu a nova plataforma. É importante sabermos que temos uma empresa, com as competências que nos permite fazer esse tipo de trabalho do comércio electrónico e de outros projectos online, e não só.

Relativamente à logística, para além de termos colaboradores internos, temos também os parceiros, que nos ajudam a entregar os produtos no domicílio, tais como a SATA, os CTT, a Bertrans, que é interna, e a Retailor também.

Há ainda a parte de sustentabilidade: Eu posso receber uma caixa de cartão e não receber em saco de plástico. Houve muitos clientes que se queixavam, de início, dos sacos de plástico e nós pusemos à disposição do cliente a caixa de cartão para transportar os artigos.

JG/FF

Pub.

RESTAURANTE DA ASSOCIAÇÃO AGRÍCOLA

Faça já a sua RESERVA

RESERVAS POR TELEFONE

[/RESTAURANTEAASM](#)
WWW.RESTAURANTEAASM.COM

296 490 001 / 925 248 307 / 926 385 995

ABERTO TODOS OS DIAS
12:00 ÀS 22:00