



Transformação e Inovação no setor Logístico

“o exemplo dos ctt”





ctt
ontem

➤ SÉC.XIX

Revolução Industrial e das Comunicações



1809

Estabelecida a telegrafia visual ou óptica para servir o Exército durante a Guerra Peninsular

1863

SÃO CRIADAS AS PRIMEIRAS AMBULÂNCIAS FERROVIÁRIAS

1882

Inauguradas as redes telefónicas de Lisboa e Porto



➤ **INÍCIO SÉC. XX**
Revolução automóvel

1930

Primeira expedição de Correio Aéreo de Portugal e início da motorização postal no transporte de correio

1951

CRIAÇÃO DO SERVIÇO DE AUTO AMBULÂNCIAS (TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE CORREIO)

1958

Os CTT instalam o seu telefone 1 Milhão em Portugal



➤ **FINAIS SÉC. XX**
Revolução tecnológica

1978

Implementa-se o Código Postal, constituído por 4 dígitos

1981

Inauguração nos CTT da sua primeira rede informática

1988

**INAUGURAÇÃO DA
1.ª ESTAÇÃO DE
CORREIOS
TOTALMENTE
INFORMATIZADA**

adn**ctt**

**A MUDANÇA E A
TRANSFORMAÇÃO
ESTÃO NO NOSSO
ADN**



ctt
hoje



Sector Postal

O mundo mudou...

MUDANÇA: AS NOVAS TENDÊNCIAS DO MERCADO EXIGEM UMA SIGNIFICATIVA TRANSFORMAÇÃO DO SECTOR POSTAL

“pessoas e coisas ainda necessitam de estar fisicamente ligados”

NOS ÚLTIMOS 10 ANOS

-30%

CARTAS

+83%

ENCOMENDAS

+1150%

CONNECTED DEVICES



Globalização



Liberalização -
Privatização



Digitalização
Efeito de substituição



E-Commerce



Internet of
Postal Things



Eficiência



Diversificação
(e.g. rede de retalho)

Hoje enviam-se **menos 273 milhões de cartas** em Portugal do que há 10 anos

Hoje enviam-se **mais 18 milhões de encomendas** em Portugal do que há 10 anos

Hoje existem **mais 23.000 M** de dispositivos conectados no mundo

E os **ctt** também...

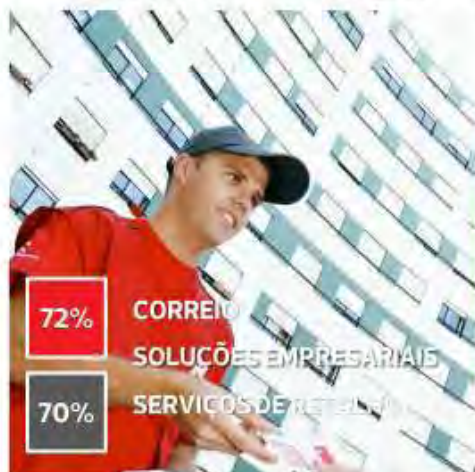
OS CTT SÃO ATUALMENTE UM OPERADOR POSTAL MODERNO E DINÂMICO COM UM PORTFOLIO DIVERSIFICADO DE SOLUÇÕES DE DESENVOLVIMENTO DE NEGÓCIO

CORREIO E OUTROS

EXPRESSO E ENCOMENDAS

BANCA

SERVIÇOS FINANCEIROS



12.149
CARTEIROS

+ 600
LOJAS

3.609
VEÍCULOS

242
PONTOS
ENTREGA

+100 K
CLIENTES

€250M
DEPOSITOS

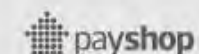
+4.000
AGENTES

6.500
PONTOS DE
PAGAMENTO

240km/dia
ROTAS DE ENTREGA DIÁRIAS



banco**ctt**



■ % 2016 Receitas recorrentes (€695m) ■ % 2016 EBITDA recorrente (€120m)



correio e soluções empresariais

cttAds

lançamento da oferta ctt ads para **capturar uma oportunidade de mercado** identificada no negócio da publicidade



- **1ª solução 100% online dos CTT**
(subscrição, consumo, gestão)
- **6 meses de implementação com ecossistema de parceiros**
- **Cerca de 3.000 campanhas criadas, +2.000 registos**

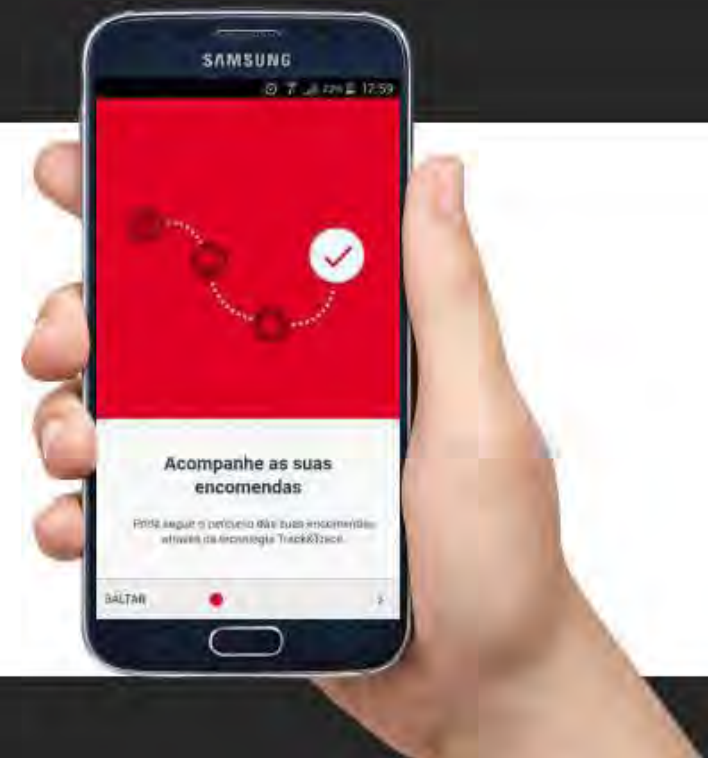


expresso e encomendas

ctt e-segue

upgrade da oferta expresso: **e-segue é a nova oferta modular** com o objetivo de ir ao encontro das necessidades de clientes mais exigentes e sofisticados

- **Nova oferta focada na comodidade para o destinatário/e-buyer**
- **Gestão das preferências de entrega e de acompanhamento e alteração de encomendas em real-time - online e via app (em testes)**
- **Aplicação desenvolvida em cima da nova plataforma de mobilidade dos ctt**





banco e serviços financeiros

banco**ctt**

Banco ctt: Inovação digital no lançamento do crédito à habitação



- **Canais digitais do Banco com taxas de adoção muito acima da média (+40%vs 33% do mercado)**
- **Crédito à habitação lançado em parceria com startup fintech**
- **Rapidez no time-to-market** – Projeto de implementação de 6 meses



ctt
amanhã

estratégia **ctt**

OS CTT TÊM UMA ESTRATÉGIA BEM DEFINIDA ALAVANCADA NOS SEUS PRINCIPAIS ATIVOS RETIRANDO VANTAGENS COMPETITIVAS

CORREIO

Preservar o valor do negócio de correio

EXPRESSO & ENCOMENDAS

Capturar a tendência de crescimento das encomendas

BANCO CTT & SERVIÇOS FINANCEIROS

Garantir o sucesso do Banco CTT e expandir os serviços financeiros não bancários

EXCELÊNCIA COMERCIAL

Abordagem comercial integrada e centrada no cliente para identificar e ir de encontro às suas necessidades e preferências

EFICIÊNCIA OPERACIONAL

Melhoria contínua de processos e operações, promovendo a rentabilidade dos ctt



**SOLIDEZ
FINANCEIRA**



**PROXIMIDADE
(REDE E MARCA)**



**TRANSFORMAÇÃO
CULTURAL**



**IT &
DIGITAL**



INOVAÇÃO

estratégia **ctt**

OS CTT TÊM UMA ESTRATÉGIA BEM DEFINIDA ALAVANCAÇÃO NOS SEUS PRINCIPAIS ATIVOS RETIRANDO VANTAGENS COMPETITIVAS



Inovação



Eficiência Operacional

SOLIDEZ
FINANCEIRA

PROXIMIDADE
(REDE E MARCA)

TRANSFORMAÇÃO
CULTURAL

IT &
DIGITAL

INOVAÇÃO

framework



Inovação

universo ctt



Anos de implementação

1

3

5

sifIDE

INVESTIMENTO EM INOVAÇÃO COM UM RETORNO COMPLEMENTAR EM BENEFÍCIOS FISCAIS PARA ALÉM DO VALOR CRIADO PELOS PROJETOS PER SI

TOTAL CRÉDITO FISCAL 2006-15
6.151.529 €

INOV+ by CTT

PLATAFORMA CROWDSOURCEDDE GESTÃO E CRIAÇÃO
DE IDEIAS NOS CTT, DESAFIAR E VALORIZAR O
PENSAMENTO CRIATIVO

Até agora...



420 UTILIZADORES ATIVOS

1412 UTILIZADORES TOTAIS



ideias



Submetidas

622



Aprovadas

184



"Investimentos"

6.296



Comentários

2.611



2 IDEIAS IMPLEMENTADAS

"VISITA DO PAPA A PORTUGAL" BILHETE POSTAL ESPECIAL

PLATAFORMA DE LEADS COMERCIAIS

BIZDEV

INICIATIVAS DE E-COMMERCE : LOCKERS CTT E SAME-DAY SUPER EXPRESS COM TESTES PILOTO EM 2017



crowd shipping

Upgrade da oferta *Same Day* da CTT Expresso

Parceria com uma start-up

Para B2C: Solução focada em e-Commerce

Para o C2C: aplicação Web e Mobile



lockers ctt

Expansão da Rede *Pick-up/Drop-off*

Piloto na grande Lisboa

6 localizações: bombas de gasolina, metro, centros comerciais...

Solução de virtualização postal

inovação **exploratória**

TESTES E ACOMPANHAMENTO DAS TENDÊNCIAS RELACIONADAS COM AS ATIVIDADES DOS CTT

- **Identificação de tendências de mercado e discussões sobre cenários futuros**
- **Organização de workshops e conferências sobre inovação**
- **Promoção de pilotos técnicos sobre tecnologias e soluções emergentes**

Nos últimos dois anos e meio ...

12

workshops

27

tópicos/
tendências
abordados

+400

colaboradores
envolvidos



Piloto com startup portuguesa ConnectRobotics



Piloto com startup portuguesa Beeverycreative

observatório ctt

900 startups



Observação contínua em universidades, incubadoras e / ou startups de acordo com os critérios de inovação estabelecidos nos ctt

CARACTERIZAÇÃO GLOBAL DA REDE E FROTA DOS CTT



Eficiência Operacional



12.149

(4,687 carteiros)



+ 600

Lojas Postais



242

Centros de Distribuição



+4.000

Agentes Payshop



1.724

Postos Correio



205

Pesados mercadorias



1432

Ligeiros mercadorias



837

Ligeiros



160

Bicicletas



876

Motociclos



99

Quadriciclos e Triciclos

3.609 DIMENSÃO TOTAL FROTA

km/dia (Rotas de distribuição)

244k



4.718

Rotas de distribuição



Eficiência Operacional



Garantir eficiência contínua na rede de produção e logística



Adequar modelo operativo ao crescimento de encomendas



Explorar sinergias operacionais com novos negócios, e.g. carga/logística



Apostar numa frota cada vez mais "verde"

TENDÊNCIAS DO SETOR E ADAPTAÇÃO DO MODELO DE NEGÓCIO IMPLICAM FOCO EM 4 ÁREAS DE ATUAÇÃO OPERACIONAL



NOVA ARQUITETURA DA REDE PRODUÇÃO E LOGÍSTICA

Construção de uma nova rede operacional, com um novo e otimizado modelo de produção e logística, alteração da localização de nós, desenho de novas rotas e circuitos e transferência de atividades entre nós da rede.



REDE PRODUÇÃO:

- Balanceamento na Atividade de Produção
- Alargamento da Janela de produção para rede EMS
- Alargamento do Modelo DIA (Dispersão em Antecipação) a mais CDP's



REDE TRANSPORTES

- Simplificação da estrutura de rede de encaminhamento pela **redução expressiva do nº de Regiões de Encaminhamento**
- Criação de novo conceito na estrutura da rede (Grupos de Encaminhamento)



LOGÍSTICA

- **Deslocalização de centros** (CLD de Vila Real para Mirandela)
- **Redução de ligações** e do nº de Km percorridos na Rede Secundaria
- Redução da **subcontratação** de ligações
- Aumento da **volumetria da frota**



IMPACTOS

- Redução de **7 para 2 regiões** de rede de encaminhamento;
- Redução de **12 ligações**
- Redução de **480 MKm/ ano**



GEORREFERENCIAÇÃO DA FROTA

Parecer positivo da CNPD permitirá incorporação de GPS na frota pesada e parcialmente na frota ligeira



Localização de veículos

- Veículos próximos
- Relatórios
- Planeamento e monitorização de rotas
- Localização de veículos e monitorização de sensores



Gestão da condução

- Análise do estilo de condução
- Monitorização dos tempos de condução
- Comunicação por texto com os condutores



Segurança

- Controlo de acesso
- Alarmes
- Gestão de Combustível
- Imobilização do veículo





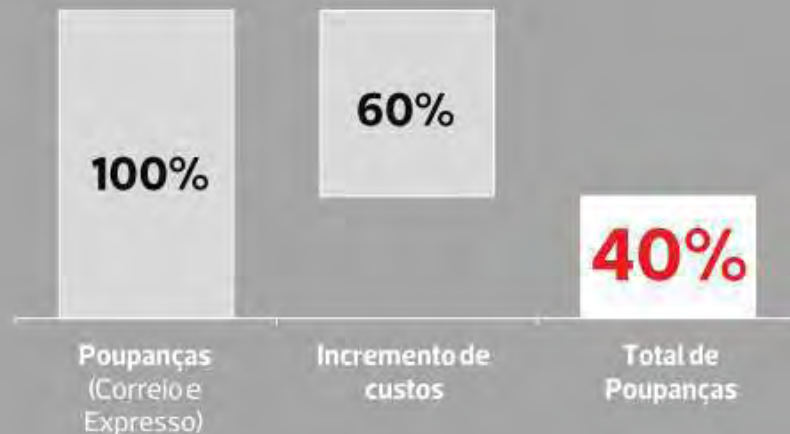
INTEGRAÇÃO DE REDE EXPRESSO NA REDE BASE CTT

Processo de integração gradual que gerou poupanças significativas sem impacto na qualidade de serviço

AUMENTO DA EFICIÊNCIA NA INTEGRAÇÃO DIRETA E DIFERIDA DE OBJETOS DA CTT EXPRESSO NA REDE BASE DE CORREIO

Poupanças conseguidas

Percentagem (%)



Evolução do processo de integração





PROJETO VEDUR | VIATURAS ELÉTRICAS DE DISTRIBUIÇÃO

Aposta em veículos adaptados aos novos desafios da distribuição postal, através da realização de um piloto com um triciclo elétrico inovador, em parceria com a startup portuguesa UOU mobility, para substituição de giros suportados em scooters ou apeados.



VANTAGENS



- Maior volume de carga útil (950 l vs 60l)
- Facilidade de condução; proteção de chuva;
- Menos propicio a acidentes(quedas)
- Maior segurança da carga (fecho com telecomando e alarme)
- Redução pegada carbónica (-462 kg CO2 / ano)



ROBOTIZAÇÃO + AGV (AUTOMATED GUIDED VEHICLE)

Solução no âmbito das operações logísticas em funcionamento no Centro de Produção e Logística de Lisboa com **2 AGV (automated guided vehicle)** associados a um **braço robotizado**.



- **PROCESSO TOTALMENTE AUTOMATIZADO**
- **REDUZ O ESFORÇO FÍSICO DOS TRABALHADORES**
- **EFICIÊNCIA OPERACIONAL**



CARGA E LOGÍSTICA

A aquisição da Transporta foi um **primeiro passo na expansão da oferta de carga e logística de última milha**, complementando o footprint operacional em termos de frota e armazéns, com características distintas da operação tradicional CTT



Uma oferta de soluções integradas e flexíveis para o transporte de encomendas com peso superior a 30 kg (complementando assim a oferta CEP da CTT Expresso)



Uma expansão incremental da capacidade e do portefólio de logística, passando a qualificar-se como um operador 3PL



Capitalizar numa plataforma bem estabelecida para entrar num novo mercado, capturar economias de escala e sinergias operacionais



VIATURAS



+32

EDIFÍCIOS / ARMAZÉNS



+10

FROTA ELÉTRICA

10% do total da frota ctt é elétrica

Nos CTT existem um total de **2 577** veículos em funções de distribuição que percorrem cerca de **3 milhões de km por mês**, **252** destes veículos já são **elétricos (10%)** que percorrem em funções de distribuição cerca de **50 mil km por mês**.



17

LIGEIRAS MERCADORIAS



158

BICICLETAS



7

MOTOCICLOS



70

QUADRICICLOS E TRICICLOS



Movido a eletricidade

Maior frota empresarial elétrica do país

inovação e eficiência operacional



➤ Inovação é decisiva na nossa estratégia

- **Modelos de negócio em mudança:** Gestão da velocidade na mudança; globalização; competição
- **Intra-empendedorismo, cultura e ecossistema externo** como fatores críticos

➤ Eficiência operacional como enabler fundamental para a inovação sustentada

- **Tecnologia e inovação** desempenham um papel central nas **novas dinâmicas operacionais** necessárias à **adaptação a novos modelos de negócio** e à **redução sustentada de custos operacionais**



***Innovation distinguishes between
a leader and a follower.***

Steve Jobs

