



eCommerce DAY Experience

Capítulo Argentina :: Vertical Grocery



eCommerce DAY Experience	1
Capítulo Argentina :: Vertical Grocery	1
✓ Introducción el eCommerce DAY Experience :: Capítulo Argentina	2
✓ Ficha Técnica de la Visita al Centro de Distribución de Supermercados DIA en Argentina	4
✓ Objetivos de la Visita:	4
✓ Aspectos Importantes para un Gestor de Operaciones de eCommerce en Grocery:	5
Preguntas Disparadoras para Profundizar en el Caso:	5



✓ Introducción el eCommerce DAY Experience :: Capítulo Argentina

En el marco del **eCommerce DAY Argentina 2024**, se llevará a cabo la edición Argentina de la iniciativa regional eCommerce DAY Experience. Esta es una oportunidad inigualable para profundizar en el funcionamiento interno de empresas líderes en el ecosistema del comercio digital.

Esta iniciativa, organizada por el **eCommerce Institute** en colaboración con la **Cámara Argentina de Comercio Electrónico ACACE**, ofrece visitas técnicas integrales que permitirán a los participantes conocer en detalle la operación "end to end" de comercio unificado de dos empresas líderes locales en cuatro verticales: Tecno & Electro + Home & Deco + Grocery & Pharma + Logística & Operaciones

Durante estas visitas, los asistentes podrán interactuar con los equipos de Marketing, Comercial, Operaciones, Servicio al Cliente (SAC) y Logística, quienes compartirán sus aciertos y desafíos diarios. Estas interacciones brindan una visión práctica y profunda del funcionamiento de un eCommerce, facilitando el intercambio de experiencias y mejores prácticas entre profesionales del sector.

Un grupo selecto de responsables de eCommerce tendrá el privilegio de sumarse al **eCommerce Day Experience Argentina 2024**, donde se llevarán a cabo actividades diseñadas para maximizar el aprendizaje y el networking. Los participantes podrán absorber conocimientos valiosos de las operaciones de eCommerce, explorando cómo las empresas líderes optimizan sus procesos para aumentar la eficiencia y mejorar la experiencia del cliente.

Esta iniciativa no solo destaca por la calidad de sus visitas técnicas, sino también por la riqueza del contenido educativo ofrecido. Profesionales, ejecutivos y líderes de las mayores empresas del sector retail estarán presentes, brindando charlas, conferencias y talleres que abarcan las tendencias actuales de la industria. Con un formato renovado, el **eCommerce DAY Argentina 2024** se posiciona como una plataforma excepcional para intercambiar ideas, compartir experiencias y aprender de las mejores prácticas a través de actividades de networking, tanto presenciales como virtuales, para mayores detalles e antecedentes sobre esta actividad y otras actividades especiales realizadas en marco del **eCommerce DAY Argentina 2024** ingresen en



y sobre esta iniciativa a nivel regional ingresen en <https://ecommerce.institute/ecommerce-day-experience/>

👉 En esta ocasión, las visitas técnicas se centrará en una empresa pionera y líder en Argentina del sector de Tecno & Electro + Home & Deco + Grocery & Pharma + Logistica & Operaciones

¡Tú puedes ser parte de esta gran experiencia de aprendizaje y networking!

No pierdas la oportunidad de aprender de los mejores, conocer a tus pares de la industria y descubrir nuevas formas de optimizar tu operación de eCommerce en el **eCommerce Day Experience Argentina 2024**.

✓ Ficha Técnica de la Visita al Centro de Distribución de Supermercados DIA en Argentina

- ✓ **Nombre de la Empresa:** Supermercados DIA
 - ✓ **Sitio Web:** <https://diaonline.supermercadosdia.com.ar/>
-

✓ **Objetivos de la Visita:**

1. **Conocer la Operación "End to End" en el Vertical de eCommerce para Grocery:** Observar en detalle cómo funciona un centro de distribución especializado en eCommerce, particularmente en el sector de grocery, donde se manejan productos de diferentes categorías, como comestibles frescos, pesables, congelados, y de almacén, así como productos no alimentarios como limpieza, electrodomésticos y alimentos para mascotas.
2. **Comprender la Integración con Tiendas Físicas:** Analizar cómo el centro de distribución se integra con las tiendas físicas para soportar la operación de eCommerce, asegurando la disponibilidad y el cumplimiento de los pedidos con una alta variedad de SKUs, algunos de ellos con necesidades específicas como cadena de frío y fechas de vencimiento.
3. **Optimizar la Gestión de Pedidos y Logística:** Explorar las mejores prácticas en la gestión de inventarios, surtido y empaçado, envíos, rastreo y notificaciones, devoluciones, y manejo de excepciones (como faltantes de productos, sustituciones, y ajuste de pagos en casos de diferencias de peso o productos). Como se realiza el seguimiento de toda la operación en tiempo real.
4. **Interactuar con los Equipos Clave:** Interactuar con los equipos de Marketing, Comercial, Operaciones, Servicio al Cliente (SAC) y Logística para aprender sobre los aciertos y desafíos diarios en la gestión de un centro de distribución orientado al eCommerce, con un enfoque en mejorar la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente.


✓ **Aspectos Importantes para un Gestor de Operaciones de eCommerce en Grocery:**

1. **Manejo de Completitud de Pedidos:** Analizar cómo se asegura la completitud de pedidos con una gran cantidad de SKUs, incluyendo cómo se manejan los faltantes y las posibles sustituciones de productos, garantizando siempre la satisfacción del cliente.
2. **Gestión de la Cadena de Frío:** Explorar los procesos y tecnologías utilizadas para mantener la cadena de frío en productos pesables, frescos, y congelados, asegurando que lleguen al cliente en óptimas condiciones.
3. **Devoluciones y Casuísticas Especiales:** Comprender los procedimientos para manejar devoluciones, especialmente en casos donde los productos son perecederos o tienen un valor significativo, y cómo se gestionan situaciones como el cobro de pedidos incompletos o con diferencias en el peso de productos pesables.
4. **Optimización Logística en un Entorno Multicategoría:** Observar cómo se optimiza la logística para manejar eficientemente pedidos que incluyen una mezcla de productos de diferentes categorías, desde alimentos frescos hasta electrodomésticos, sin comprometer la calidad y la rapidez en la entrega.
5. **Integración, Control, Seguimiento y Soporte desde y hacia las Tiendas Físicas:** Analizar cómo las tiendas físicas apoyan la operación de eCommerce, especialmente en términos de inventario y surtido, y cómo se gestionan las necesidades específicas de los pedidos en un entorno omnicanal.

Preguntas Disparadoras para Profundizar en el Caso:

1. ¿Cómo se gestionan los faltantes de productos en un pedido y qué estrategias se implementan para minimizar su ocurrencia?
2. ¿Qué procedimientos se siguen para mantener la cadena de frío en productos pesables y frescos, y cómo se asegura su calidad al llegar al cliente?

3. ¿Cómo se manejan las diferencias en el peso de productos pesables y qué impacto tiene esto en la facturación y la satisfacción del cliente?
4. ¿Qué estrategias se utilizan para optimizar la logística y el empaqueo en pedidos que contienen una gran variedad de SKUs, incluyendo productos de diferentes categorías?
5. ¿Cómo se coordinan las operaciones entre el centro de distribución y las tiendas físicas para asegurar una operación eficiente y sincronizada en el cumplimiento de los pedidos de eCommerce?
6. ¿Cómo se abordan las sustituciones de productos en caso de falta de stock, y qué criterios se utilizan para garantizar que el cliente reciba un producto de igual o mayor valor?
7. ¿Qué sistemas se utilizan para gestionar las devoluciones de productos y cómo se aseguran de que estos procesos no afecten negativamente la experiencia del cliente?
8. ¿Cómo se manejan los pagos en casos donde el pedido entregado tiene menos productos o diferencias en peso respecto a lo originalmente solicitado por el cliente?
9. ¿Cuáles son los mayores desafíos de gestionar una red de tiendas con tantas sucursales con operación de eCommerce?

 **Nota:** Esta ficha resumen permitirá a los asistentes maximizar su experiencia durante la visita técnica, enfocándose en los aspectos clave que impactan directamente en la gestión de un centro de distribución de grocery orientado al eCommerce, con énfasis en la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente en un entorno comercio unificado.