



eCommerce DAY Experience

Capítulo Argentina :: Vertical Home & Deco Ampliado



eCommerce DAY Experience	1
Capítulo Argentina :: Vertical Home & Deco	1
✓ Introducción el eCommerce DAY Experience :: Capítulo Argentina	2
✓ Ficha Técnica de la Visita al Centro de Distribución de Arredo en Argentina	4
✓ Objetivos de la Visita:	4
✓ Contexto y Datos para Profundizar la Visita:	5
✓ Aspectos Importantes para un Gestor de Operaciones de eCommerce en el Sector Home & Deco:	5
✓ Preguntas Disparadoras para Profundizar en el Caso:	6

✓ 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 CACE**, 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 Arredo en Argentina**

Nombre de la Empresa: Arredo

Sitio Web: <https://www.arredo.com.ar>

✓ **Objetivos de la Visita:**

1. **Conocer la Operación "End to End" en el Vertical de eCommerce para Home & Deco:** Observar en detalle cómo funciona un centro de distribución especializado en el sector de eCommerce para Home & Deco, donde se gestionan productos de decoración, textiles para el hogar, y accesorios. Se destacará la integración logística con las más de 60 sucursales de Arredo que actúan como puntos de pickup y polos logísticos.
2. **Comprender la Gestión de Sourcing con Sellers y la Omnicanalidad:** Analizar cómo Arredo maneja las estrategias de sourcing con sellers para ampliar la oferta de productos en su plataforma de eCommerce y cómo se integra la operación omnicanal entre el centro de distribución y las tiendas físicas.
3. **Optimizar el Proceso de Pickup Store y su Impacto en la Operación Completa:** Explorar cómo se gestiona el proceso de pickup store, evaluando su impacto en la eficiencia operativa y en la experiencia del cliente. Se analizará la coordinación entre el centro de distribución y las sucursales para asegurar una operación fluida y eficiente.
4. **Identificar y Resolver los Principales Dolores Operacionales:** Entender los desafíos más críticos que enfrenta la operación de Arredo en la gestión de su eCommerce, incluyendo la coordinación con sucursales, la gestión de inventarios, el manejo de devoluciones y la prevención de fraude en un entorno omnicanal.
5. **Explorar la Cultura Organizacional y su Impacto en la Operación:** Conocer cómo la visión y valores de Arredo, centrados en el compromiso social y la

sustentabilidad, impactan en la operación diaria y en la relación con sus clientes, empleados y proveedores.

✓ **Contexto y Datos para Profundizar la Visita:**

- **Cultura Organizacional de Arredo:** Arredo se destaca por su fuerte compromiso con el impacto social y la sustentabilidad, promoviendo una sociedad más justa e igualitaria a través del desarrollo cultural y educativo. Este compromiso se refleja en su operación y en la manera en que gestionan sus relaciones con clientes y empleados.
- **Sourcing y Omnicanalidad:** Arredo integra sus estrategias de sourcing con sellers, lo que les permite ampliar su oferta de productos en línea, mientras que la omnicanalidad asegura que sus más de 60 sucursales funcionen como puntos de pickup y polos logísticos, optimizando la entrega y la experiencia del cliente.
- **Innovación y Tecnología:** La visión de Arredo está orientada hacia el futuro, priorizando la tecnología y nuevas formas de relación con el cliente y el planeta. Esta mentalidad innovadora se aplica en la manera en que gestionan su operación logística y su estrategia de eCommerce.

✓ **Aspectos Importantes para un Gestor de Operaciones de eCommerce en el Sector Home & Deco:**


1. **Manejo del Picking en Sucursales y su Impacto en la Operación Completa:** Analizar cómo se gestiona el proceso de picking en las sucursales que actúan como polos logísticos, y cómo se optimiza este proceso para reducir tiempos, minimizar errores y asegurar la satisfacción del cliente.
2. **Gestión de Sourcing con Sellers:** Evaluar cómo Arredo maneja su relación con los sellers para ampliar su oferta de productos, y cómo se asegura de que los productos ofrecidos por terceros mantengan la calidad y los estándares de la marca.

3. **Impacto del Pickup Store en la Operación de eCommerce:** Evaluar cómo el proceso de pickup store impacta en la operación total de eCommerce, identificando oportunidades para mejorar la eficiencia y la experiencia del cliente.
4. **Coordinación entre el Centro de Distribución y las Sucursales:** Explorar cómo se coordina la operación entre el centro de distribución y las sucursales para asegurar una operación eficiente y sincronizada, garantizando la disponibilidad de productos y la satisfacción del cliente.
5. **Manejo de Devoluciones y Prevención de Fraude:** Observar cómo se gestionan las devoluciones y qué estrategias se utilizan para prevenir el fraude en un entorno omnicanal, asegurando que los procesos sean justos tanto para el cliente como para la empresa.

✓ **Preguntas Disparadoras para Profundizar en el Caso:**

1. ¿Cómo se gestiona el picking en las sucursales que actúan como polos logísticos y qué medidas se han implementado para optimizar la precisión y rapidez en la preparación de pedidos?
2. ¿Qué impacto tiene el proceso de pickup store en la operación total de eCommerce y cómo se coordinan las operaciones entre el centro de distribución y las sucursales para maximizar la eficiencia?
3. ¿Cómo maneja Arredo su relación con los sellers y qué estrategias utiliza para asegurar que los productos ofrecidos en su plataforma mantengan los estándares de calidad de la marca?
4. ¿Cuáles son los principales desafíos en la gestión de un entorno omnicanal que incluye productos de Home & Deco, y cómo se asegura Arredo de que la experiencia del cliente sea consistente en todos los canales?
5. ¿Qué sistemas se utilizan para manejar las devoluciones en Arredo y cómo se previene el fraude en un entorno donde las compras se realizan tanto online como en tiendas físicas?

6. ¿Cuáles son los principales dolores operacionales que enfrenta Arredo en la gestión de su eCommerce y qué estrategias se están implementando para mitigarlos?
 7. ¿Cómo la cultura organizacional de Arredo, centrada en el impacto social y la sustentabilidad, influye en la operación diaria y en la relación con sus clientes y empleados?
 8. ¿Qué innovaciones tecnológicas ha implementado Arredo para mejorar la eficiencia operativa y la experiencia del cliente en su estrategia 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 productos Home & Deco orientado al eCommerce, con énfasis en la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente en un entorno de comercio unificado.