



## eCommerce DAY Experience

### Capítulo Argentina :: Vertical Pharma II



<b>eCommerce DAY Experience</b>	<b>1</b>
<b>Capítulo Argentina :: Vertical Pharma II</b>	<b>1</b>
✓ <b>Introducción el eCommerce DAY Experience :: Capítulo Argentina</b>	<b>2</b>
✓ Ficha Técnica de la Visita al Centro de Distribución de Droguería del Sud 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 Pharma:	6
✓ Preguntas Disparadoras para Profundizar en el Caso:	6

## ✓ Introducción al 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 Droguería del Sud en Argentina

**Nombre de la Empresa:** Droguería del Sud

**Sitio Web:** <https://institucional.delsud.com.ar/>

---

### ✓ Objetivos de la Visita:

- 1. Conocer la Operación "End to End" en el Vertical de eCommerce para Pharma:** Observar en detalle cómo funciona un centro de distribución especializado en el sector de eCommerce para farmacia, donde se manejan productos farmacéuticos, cosméticos, y otros productos de cuidado personal, con una operación que integra soluciones digitales como GPSfarma y Bonusfarma.
- 2. Comprender la Integración con Farmacias Adheridas y el Picking en Tienda:** Analizar cómo el centro de distribución se integra con más de 7,000 farmacias que actúan como puntos de pickup, tomadores de pedidos o realizan concierge commerce, utilizando plataformas como GPSfarma y Bonusfarma. Se evaluará cómo estas farmacias apoyan la operación logística y cómo optimizan la preparación de pedidos.
- 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 farmacias 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 Droguería del Sud en la gestión de su eCommerce, incluyendo la coordinación con farmacias, la gestión

de inventarios, y la satisfacción del cliente en un entorno que combina físico y digital.

5. **Explorar Innovaciones en Negocios Digitales:** Conocer las iniciativas de innovación y data analytics que Droguería del Sud ha implementado para mantenerse a la vanguardia en la transformación digital, y cómo estas innovaciones han impactado en la operación diaria y en la relación con sus clientes y proveedores.

---

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

- **GPSfarma y Bonusfarma:** Plataformas integradas con el sistema ERP SAP de la empresa, gestionando más de 3,000 pedidos diarios a través del canal digital. Estas soluciones digitales han permitido a Droguería del Sud amplificar su ecosistema digital y convertirse en un canal de ventas estratégico para el sector farmacéutico.
- **Impacto del E-Commerce en el Sector:** Durante el 2019, la facturación del eCommerce en Argentina creció un 76%, con un notable aumento en la categoría de Cosmética & Perfumería del 118%. Este crecimiento ha beneficiado significativamente a las farmacias que comercializan estas categorías online a través de plataformas como GPSfarma.
- **BonusFarma:** Plataforma de descuentos que ofrece a las farmacias más de 300 promociones mensuales, con cupones de descuento online y físicos, diseñados para atraer clientes al punto de venta y aumentar las ventas.
- **Innovación y Data Analytics:** Droguería del Sud cuenta con un Hub de Innovación y un área de Data Analytics, que priorizan proyectos que suman valor a su operación, enfocándose en el sector de la salud, la logística, y los negocios digitales.

✓ **Aspectos Importantes para un Gestor de Operaciones de eCommerce en el Sector Pharma:**


1. **Manejo del Picking en Farmacias Adheridas:** Analizar cómo se gestiona el proceso de picking en las farmacias que actúan como puntos de pickup o toman pedidos a través de las plataformas digitales, y cómo se optimiza este proceso para reducir tiempos y errores.
2. **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.
3. **Coordinación entre el Centro de Distribución y las Farmacias:** Explorar cómo se coordina la operación entre el centro de distribución y las farmacias adheridas para asegurar una operación eficiente y sincronizada, garantizando la disponibilidad de productos y la satisfacción del cliente.
4. **Gestión de Inventarios en un Entorno Multicategoría:** Observar cómo se gestionan los inventarios que incluyen una amplia variedad de productos farmacéuticos y cosméticos, asegurando que todos los productos estén disponibles y en óptimas condiciones para el cliente.
5. **Resolución de Dolores Operacionales:** Identificar los principales dolores operacionales que enfrenta Droguería del Sud en su operación de eCommerce, como la coordinación con miles de farmacias, la gestión de pedidos mixtos, devoluciones, y la satisfacción del cliente, y cómo se están abordando estos desafíos.

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

1. ¿Cómo se gestiona el picking en las farmacias adheridas 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 para maximizar la eficiencia?

3. ¿Cuáles son los principales desafíos en la coordinación entre el centro de distribución y las farmacias adheridas, y cómo se superan para garantizar una operación fluida?
4. ¿Cómo se manejan los inventarios de productos farmacéuticos y cosméticos en un entorno multicategoría, y qué estrategias se utilizan para asegurar la disponibilidad y calidad de los productos entregados al cliente?
5. ¿Cuáles son los principales dolores operacionales que enfrenta Droguería del Sud en la gestión de su eCommerce y qué estrategias se están implementando para mitigarlos?
6. ¿Cómo se asegura Droguería del Sud de que la experiencia del cliente sea consistente, tanto en el proceso de pickup store como en la entrega a domicilio, especialmente cuando se manejan pedidos mixtos?
7. ¿Qué sistemas de control y monitoreo se utilizan para asegurar que el proceso de picking, tanto en el centro de distribución como en las farmacias, sea eficiente y preciso?
8. ¿Cómo han impactado las iniciativas de innovación y data analytics en la operación diaria de Droguería del Sud y en su relación con clientes y proveedores?

---

 **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 pharma orientado al eCommerce, con énfasis en la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente en un entorno de comercio unificado