



eCommerce DAY Experience

Capítulo Argentina :: Vertical Pharma



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 Farmacity en Argentina	4
✓ Objetivos de la Visita:	4
✓ Aspectos Importantes para un Gestor de Operaciones de eCommerce en el Sector Farmacia y Consumo Masivo:	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 Farmacity en Argentina

Nombre de la Empresa: Farmacity

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

✓ Objetivos de la Visita:

1. **Conocer la Operación "End to End" en el Vertical de eCommerce para Farmacia y Grocery:** Observar en detalle cómo funciona un centro de distribución especializado en el sector de eCommerce para farmacia y grocery, donde se manejan productos de distintas categorías, incluyendo medicamentos, productos de cuidado personal, alimentos y productos de limpieza, entre otros.
2. **Comprender la Integración con Tiendas Físicas y el Picking en Tienda:** Analizar cómo el centro de distribución se integra con las tiendas físicas, explorando el proceso de picking en tienda y cómo este impacta en la operación completa de eCommerce. Se evaluará el rol de las tiendas físicas en el soporte logístico y cómo optimizan la preparación de pedidos para pickup store y entrega a domicilio.
3. **Optimizar el Proceso de Pickup Store:** Explorar cómo se gestiona el proceso de pickup store, evaluando su impacto en la eficiencia operativa y la experiencia del cliente. Se analizará la coordinación entre el centro de distribución y las tiendas 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 Farmacity en el manejo de su eCommerce, incluyendo la gestión de inventarios, la coordinación entre múltiples categorías de productos, y la satisfacción del cliente en un entorno omnicanal.
5. **Interactuar con los Equipos Clave:** Interactuar con los equipos de Marketing, Comercial, Operaciones, Servicio al Cliente (SAC) y Logística para aprender


sobre sus 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 el Sector Farmacia y Consumo Masivo:

1. **Manejo del Picking en el Centro de Distribución y en Tienda Física:** Analizar cómo se gestiona el proceso de picking, incluyendo la selección y preparación de productos para pedidos online, y cómo se optimiza este proceso para reducir tiempos y errores.
2. **Gestión del Pickup Store y su Impacto en la Operación:** Evaluar cómo se maneja el proceso de pickup store y su impacto en la operación total, identificando oportunidades para mejorar la eficiencia y la experiencia del cliente.
3. **Coordinación entre el Centro de Distribución y las Tiendas Físicas:** Explorar cómo se coordina la operación entre el centro de distribución y las tiendas físicas, asegurando una operación eficiente y sincronizada que garantice la disponibilidad de productos y la satisfacción del cliente.
4. **Manejo de Inventarios Multicategoría:** Observar cómo se gestionan los inventarios que incluyen una amplia variedad de productos, desde medicamentos hasta alimentos y productos de limpieza, y cómo se aseguran de que todos los productos estén disponibles y en óptimas condiciones para el cliente.
5. **Resolución de Dolorosas Operacionales:** Identificar los principales dolores operacionales que enfrenta Farmacity en su operación de eCommerce, como la gestión de pedidos mixtos (farmacia y consumo masivo), 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 tienda física 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 tiendas físicas, y cómo se superan para garantizar una operación fluida?
4. ¿Cómo se manejan los inventarios de productos 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 Farmacity en la gestión de su eCommerce y qué estrategias se están implementando para mitigarlos?
6. ¿Cómo se manejan las devoluciones en un entorno de eCommerce que incluye productos de farmacia y grocery, y qué procesos se siguen para minimizar el impacto en la experiencia del cliente?
7. ¿Qué sistemas de control y monitoreo se utilizan para asegurar que el proceso de picking, tanto en el centro de distribución como en tienda, sea eficiente y preciso?
8. ¿Cómo se asegura Farmacity 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?

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