



eCommerce DAY Experience

Capítulo Argentina :: Vertical Tecno & Electro



eCommerce DAY Experience	1
Capítulo Argentina :: Vertical Tecno & Electro	1
✓ Introducción el eCommerce DAY Experience :: Capítulo Argentina	2
✓ Ficha Técnica de la Visita al Centro de Distribución de Frávega 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 Tecno & Electro:	6
✓ 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 Frávega en Argentina**

Nombre de la Empresa: Frávega

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

✓ **Objetivos de la Visita:**

1. **Conocer la Operación "End to End" en el Vertical de eCommerce para Electrodomésticos y Electrónica:** Observar en detalle cómo funciona un centro de distribución especializado en el sector de eCommerce para productos electrónicos, electrodomésticos, y otros productos tecnológicos, destacando la integración logística con las más de 120 sucursales de Frávega que actúan como puntos de pickup y polos logísticos.
2. **Comprender la Gestión de un Marketplace Propio con Sellers:** Analizar cómo Frávega maneja su propio marketplace, donde más del 15% de las ventas provienen de sellers. Se evaluará cómo se gestiona la relación con estos sellers, cuántos están activos en la plataforma, y cómo se integra el servicio de fulfillment y logística para asegurar una experiencia óptima tanto para los sellers como para los clientes finales.
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 Frávega en la gestión de su eCommerce, incluyendo la coordinación con sucursales, la gestión de inventarios, y la satisfacción del cliente en un entorno omnicanal que combina tiendas físicas y digitales.

5. **Explorar Innovaciones en Omnicanalidad y Logística:** Conocer las iniciativas de innovación que Frávega ha implementado para mantenerse a la vanguardia en la omnicanalidad, 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:**

- **Frávega, Líder en Omnicanalidad:** Frávega es la empresa número uno en ventas del segmento de electrodomésticos y pionera en la implementación de estrategias omnicanal en respuesta a las nuevas formas de consumo. Su desarrollo de un marketplace propio ha ampliado significativamente la oferta de productos disponibles y ha elevado la participación de la venta digital a más del 45%.
- **Integración Logística con Sucursales:** Frávega integra la logística de su centro de distribución con más de 120 sucursales en todo el país, ofreciendo una experiencia de cliente única con entrega rápida y segura. Este modelo omnicanal permite que las sucursales actúen no solo como puntos de venta, sino también como polos logísticos para el fulfillment de pedidos online.
- **Marketplace Propio con Sellers:** Frávega gestiona un marketplace donde sellers de diversas categorías pueden ofrecer sus productos, contribuyendo con más del 15% de las ventas totales de la empresa. Este ecosistema digital requiere una gestión eficiente del servicio de fulfillment y logística para asegurar que los pedidos sean procesados y entregados de manera oportuna.
- **Innovación Continua:** Con más de 110 años de operación, Frávega se ha adaptado continuamente a los cambios de mercado, priorizando siempre la innovación y la mejora de la experiencia de sus clientes, empleados y proveedores.


✓ **Aspectos Importantes para un Gestor de Operaciones de eCommerce en el Sector Tecno & Electro:**

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 un Marketplace con Sellers:** Evaluar cómo Frávega maneja su relación con los sellers en su marketplace, incluyendo la cantidad de sellers activos, las características del servicio de fulfillment by Frávega, y las estrategias utilizadas para garantizar una operación eficiente.
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. **Resolución de Dolores Operacionales:** Identificar los principales dolores operacionales que enfrenta Frávega en su operación de eCommerce, como la coordinación entre las tiendas físicas y el centro de distribución, la gestión de pedidos de marketplace, 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 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. ¿Cuáles son los principales desafíos en la gestión de un marketplace con sellers y cómo se asegura Frávega de que estos sellers reciban el soporte necesario para cumplir con las expectativas del cliente?
4. ¿Cómo se gestionan los inventarios en un entorno omnicanal que incluye productos electrónicos, electrodomésticos y otros productos tecnológicos, 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 Frávega en la gestión de su eCommerce y qué estrategias se están implementando para mitigarlos?
6. ¿Qué sistemas de control y monitoreo se utilizan para asegurar que el proceso de fulfillment, tanto en el centro de distribución como en las sucursales, sea eficiente y preciso?
7. ¿Cómo ha impactado la implementación de estrategias omnicanal en la operación diaria de Frávega y en su relación con clientes y proveedores?
8. ¿Cómo maneja Frávega la logística y el fulfillment para pedidos provenientes de su marketplace, y qué características destacan en su servicio de fulfillment by Frávega?

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