

eCommerce DAY Experience

Capítulo México

Introducción el eCommerce DAY Experience :: Capítulo México 1



✓ **Ficha Resumen de Visita Técnica Centro de Distribución de Amazon México 3**

- Nombre de la Empresa: 3
- Objetivos de la Visita: 3
- Aspectos Importantes para un Gestor de Canales Digitales: 3
- Preguntas Disparadoras para Profundizar la visita técnica: 3



✓ **Ficha Resumen de Visita Técnica Centro de Distribución de Cubbo 5**

- Nombre de la Empresa: 5
- Objetivos de la Visita: 5
- Aspectos Importantes para un Gestor de Canales Digitales: 5
- Preguntas Disparadoras para Profundizar la visita técnica: 5



Introducción al eCommerce DAY Experience

Capítulo México

En el marco de la 11ª edición del **eRetail Day Latam Retail & Digital Channels Revolution 2024**, se lleva adelante la edición México de la iniciativa regional **eCommerce DAY Experience**, una oportunidad inigualable para profundizar en el funcionamiento interno de empresas líderes en el sector del eCommerce. Este evento, una iniciativa regional del **eCommerce Institute** y coorganizado localmente por la **Asociación Mexicana de Venta Online (AMVO)**, ofrece dos visitas técnicas integrales que permitirán a los participantes conocer en detalle la operación "end to end" de un eCommerce.

Durante estas visitas, los asistentes tendrán la oportunidad de interactuar con los equipos de Marketing, Comercial, Operaciones, Servicio al Cliente (SAC) y Logística, quienes compartirán tanto sus aciertos como los desafíos que enfrentan diariamente. Estas interacciones no solo brindan una visión práctica y profunda del funcionamiento de un eCommerce, sino que también facilitan 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 México 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 regional no solo destaca por la calidad de sus visitas técnicas, sino también por la riqueza del contenido al ser muy práctico y permitir conocer la operación end to end de los principales player locales que permiten apreciar la madurez y desarrollo del ecosistema del digital commerce local.



En esta ocasión, las visitas técnicas se centrarán en dos importantes empresas de eCommerce en México: el **Centro de Distribución de Cubbo** y el **Centro de Distribución de Amazon México**.

✓ **Centro de Distribución de Cubbo:** **Cubbo** es una empresa pionera en soluciones tecnológicas de fulfillment para eCommerce en México. Los participantes podrán recorrer la operación completa, observando cómo **Cubbo** gestiona el recibo y la gestión de inventarios, el surtido y empaqueo de productos, los envíos, el rastreo y notificaciones, así como los procesos de cambios y devoluciones y las operaciones crossborder. Esta visita ofrecerá una visión integral de cómo una empresa líder maneja las complejidades del fulfillment y la logística, brindando una experiencia de aprendizaje enriquecedora para todos los asistentes.

✓ **Centro de Distribución de Amazon México:** **Amazon México** es una de las principales empresas de digital commerce y uno de los marketplaces más importantes del país. Su centro de distribución en CDMX es el más grande de Latinoamérica, con una planta que abarca una superficie de 30 mil metros cuadrados. Los participantes tendrán la oportunidad de conocer cómo Amazon gestiona su operación de fulfillment, desde la recepción de pedidos hasta su despacho, analizando las distintas etapas de picking, packing y envío. Además, se explorarán las ventajas del programa Fulfillment by **Amazon** (FBA), que permite a los negocios eliminar problemas logísticos y llegar a más clientes con mayor eficiencia.

¡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 México 2024**.



Ficha Resumen de Visita Técnica

Centro de Distribución de Amazon México

✓ Nombre de la Empresa:

Centro de Distribución de Amazon México DXX1

✓ Objetivos de la Visita:

- Conocer las operaciones "end to end" de **Amazon México**, una de las principales empresas de digital commerce y uno de los marketplaces más importantes del país.
- Entender cómo **Amazon** utiliza soluciones tecnológicas para mejorar el fulfillment de eCommerce a través del programa Fulfillment by Amazon (FBA).
- Observar las mejores prácticas en la gestión de inventarios, surtido y empaçado, envíos, rastreo y notificaciones, y devoluciones.
- Interactuar con los equipos de Marketing, Comercial, Operaciones, SAC y Logística para aprender sobre sus aciertos y desafíos diarios.

✓ Aspectos Importantes para un Gestor de Canales Digitales:

- **Optimización de Fulfillment:** Implementación del programa Fulfillment by **Amazon** (FBA) para eliminar problemas logísticos y llegar a más clientes con menores inconvenientes.
- **Infraestructura y Expansión:** Comprender la importancia de la infraestructura de **Amazon** en México, que incluye 11 centros de envío, 27 estaciones de entrega, 3 centros de clasificación y una oficina corporativa.
- **Gestión en Tiempo Real:** Uso de tecnología avanzada para gestionar y monitorear inventarios, movimientos y ventas en tiempo real.



- **Personalización y Automatización:** Capacidad de personalizar empaques y automatizar decisiones críticas para mejorar la eficiencia operativa.
- **Experiencia del Cliente:** Estrategias para mantener al cliente informado sobre el estado de su pedido y ofrecer una experiencia de entrega superior, incluyendo envíos gratuitos y exprés para miembros Prime.
- **Manejo de Devoluciones:** Procesos eficientes para gestionar devoluciones y asegurarse de que los productos retornados sean procesados rápidamente.
- **Operaciones Internacionales:** Beneficios del Tratado México, Estados Unidos y Canadá (TMEC) en la expansión y mejora de relaciones comerciales entre estas naciones.

✓ **Preguntas Disparadoras para Profundizar la visita técnica:**

1. ¿Cuáles son las principales ventajas del programa Fulfillment by **Amazon** (FBA) para los vendedores en comparación con otras soluciones logísticas?
2. ¿Cómo se integra la plataforma de **Amazon** con los sistemas de eCommerce existentes para gestionar inventarios y pedidos?
3. ¿Qué indicadores clave de rendimiento (KPIs) utiliza **Amazon** para medir el éxito de sus operaciones de fulfillment?
4. ¿Qué desafíos enfrenta **Amazon** en la gestión de inventarios y cómo los supera?
5. ¿De qué manera la personalización del empaque impacta en la satisfacción del cliente en Amazon?
6. ¿Cómo maneja **Amazon** las devoluciones de productos y qué procesos garantizan la reintegración eficiente al inventario?
7. ¿Qué estrategias de asignación de paquetería utiliza **Amazon** para minimizar costos y tiempos de entrega?
8. ¿Cómo asegura **Amazon** la calidad y la seguridad en el empaqueo de productos frágiles?
9. ¿Cuáles son las mejores prácticas de **Amazon** para la gestión de cambios y devoluciones desde una perspectiva de experiencia del cliente?

10. ¿Qué planes futuros tiene **Amazon** para seguir innovando en el ámbito del fulfillment y la logística para eCommerce?



Esta ficha resumen permitirá a los asistentes maximizar su experiencia durante la visita técnica, enfocándose en aspectos clave que impactan directamente en la gestión de canales digitales y la operación eficiente de un eCommerce.



Ficha Resumen de Visita Técnica **Centro de Distribución de Cubbo**

✓ **Nombre de la Empresa:**

Centro de Distribución de Cubbo – www.cubbo.com

✓ **Objetivos de la Visita:**

- Conocer las operaciones "end to end" de **Cubbo**, una de las principales empresas de fulfillment y logística en México.
- Entender cómo **Cubbo** los procesos del fulfillment y logística que realiza en el centro de distribución y como utiliza soluciones tecnológicas para mejorar el fulfillment de eCommerce.
- Observar las mejores prácticas en la gestión de inventarios, surtido y empaçado, envíos, rastreo y notificaciones, cambios y devoluciones, y operaciones crossborder.



- Interactuar con los equipos de Marketing, Comercial, Operaciones, SAC y Logística para aprender sobre sus aciertos y desafíos diarios.

✓ Aspectos Importantes para un Gestor de Canales Digitales:

- **Optimización de Fulfillment:** Implementación de soluciones tecnológicas para mejorar la velocidad y costo de entrega, comparándose con estándares de Amazon y Mercado Libre.
- **Gestión en Tiempo Real:** Herramientas para monitorear y gestionar inventarios, movimientos y ventas en tiempo real desde una plataforma integrada.
- **Personalización y Automatización:** Capacidad de personalizar empaques y automatizar decisiones críticas como la inclusión de artículos promocionales y gestión de pedidos de riesgo.
- **Experiencia del Cliente:** Estrategias para mantener al cliente informado sobre el estado de su pedido, incluyendo estimaciones de entrega dinámicas y opciones de recolección en puntos físicos.
- **Manejo de Devoluciones:** Procesos eficientes para gestionar cambios y devoluciones, asegurando la reentrada rápida de productos al inventario.
- **Operaciones Internacionales:** Soporte en importaciones y procesamiento de pagos internacionales, facilitando la expansión global de operaciones de eCommerce.

✓ Preguntas Disparadoras para Profundizar la visita técnica:

1. ¿Cuáles son las principales ventajas de utilizar los servicios de **Cubbo** en comparación con otras soluciones de fulfillment?
2. ¿Cómo se integra la plataforma de **Cubbo** con los sistemas de eCommerce existentes?
3. ¿Qué indicadores clave de rendimiento (KPIs) utiliza **Cubbo** para medir el éxito de sus operaciones de fulfillment?
4. ¿Qué desafíos enfrenta **Cubbo** en la gestión de inventarios y cómo los supera?

5. ¿De qué manera la personalización del empaque impacta en la satisfacción del cliente?
6. ¿Cómo maneja **Cubbo** las devoluciones de productos y qué procesos garantizan la reintegración eficiente al inventario?
7. ¿Qué estrategias de asignación de paquetería utiliza **Cubbo** para minimizar costos y tiempos de entrega?
8. ¿Cómo asegura **Cubbo** la calidad y la seguridad en el empackado de productos frágiles?
9. ¿Cuáles son las mejores prácticas de **Cubbo** para la gestión de cambios y devoluciones desde una perspectiva de experiencia del cliente?
10. ¿Qué planes futuros tiene **Cubbo** para seguir innovando en el ámbito del fulfillment y la logística para eCommerce?



Esta ficha resumen permitirá a los asistentes maximizar su experiencia durante la visita técnica, enfocándose en aspectos clave que impactan directamente en la gestión de canales digitales y la operación eficiente de un eCommerce.