

# Operaciones y Procesos Digitales

DIRECCIÓN ACADÉMICA:  
PABLO SCASSO

PROGRAMA  
ABIERTO

DURACIÓN  
8 CLASES

CURSADA  
MARTES Y JUEVES  
DE 19 A 21H

MODALIDAD  
ONLINE



El presente programa busca abordar la transformación que ha generado el e-commerce en los procesos y operaciones de industrias como *retail*, moda y *pharma*, entre otras. A lo largo de 8 clases, junto con profesores de primer nivel, se revisarán tanto casos prácticos de empresas que han ido configurando el estado del arte del diseño operacional como así también la teoría de cada etapa de la cadena de suministro cuando pensamos en D2C, B2B o B2C de comercio electrónico.

El *core* del programa apunta a que sus asistentes logren conocer sobre *warehousing*, *picking*, despacho, transporte, entrega, diseño de redes, integraciones y transformación digital. Estas herramientas serán clave para la toma de decisiones en cuanto al rediseño de una red logística para e-commerce o para el lanzamiento de servicios en esta industria en constante crecimiento.

# Operaciones y Procesos Digitales

## PLAN DE ESTUDIOS

### MÓDULO 1 | COMERCIO ELECTRÓNICO: CANALES Y CONCEPTOS PRINCIPALES

- › *Customer journey* del cliente *online*.
- › Drivers principales de venta y costo. *Funnel*.
- › Canales: desktop, mobile, app, social, etc.
- › Tipos de *players* y estrategias de negocio.

### MÓDULO 2 | DISEÑO OPERACIONAL Y WAREHOUSING

- › Redes de abastecimiento: combinación de on y off.
- › Estrategias de almacenamiento por surtido y cobertura.
- › XDocking y nodos de transferencia.
- › Innovación en *warehousing*. Automatización.

### MÓDULO 3 | PICKING, DESPACHO Y KPIS

- › Métodos de *picking* en unidades.
- › Mono Picking / Multi Picking. *Lay out* de recolección.
- › *Packing* y despacho.
- › Principales KPIs operacionales: FoundRate / Fill Rate / etc.
- › Estructuras organizacionales típicas.

### MÓDULO 4 | TRANSPORTE Y ENTREGA

- › Tipos de transporte en e-commerce.
- › Modelo express.
- › ZMOT: ¿qué valora el cliente?
- › Innovación: *marketplaces* de drivers y crowdsourcing.
- › *Partners* de última milla.

### MÓDULO 5 | PLATAFORMAS E INTEGRACIONES

- › Opciones de plataformas de venta.
- › SaaS, Open Source y HeadLess.
- › Integraciones sistémicas (OMS, WMS, ERP, etc.).
- › Estrategia de evolución de plataformas.

### MÓDULO 6 | CASO PRÁCTICO DE EJECUCIÓN DE UN MODELO OPERACIONAL PARA E-COMMERCE

- › Presentación de un modelo de operación e-commerce *end-to-end*.

### MÓDULO 7 | IMPACTO COVID-19 Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

- › El efecto de la pandemia en las operaciones digitales.
- › Principales transformaciones de los negocios físicos y digitales.
- › E-Supply Chain.

### MÓDULO 8 | TALLER FINAL CON PARTICIPACIÓN DE EXPERTOS Y SESIÓN DE Q&A

- › Sesión de debate y *recap* sobre las preguntas que fueron surgiendo en los módulos.

## TECNOLOGÍA Y OPERACIONES

### METODOLOGÍA

Clases teórico-prácticas de 2 horas en modalidad virtual con entrega de material audiovisual en formato PPT.

### AUDIENCIA

Quienes estén incorporándose en el mundo de la logística para e-commerce o quieran aprender cómo evolucionan las operaciones para entregar cada vez mejores experiencias de compra.

### CUERPO DE PROFESORES

**Pablo Scasso.** MBA, UTDT. Graduate Certificate in Logistics and Supply Chain Management, MIT. Ingeniero Industrial, UBA. Gerente regional de Productos Digitales en Cencosud. Como CPO de Cencommerce lidera el área de productos digitales para activos del grupo Cencosud como paris.cl, jumbo.cl o easy.cl con el objetivo de conseguir una convergencia a nivel regional en cuanto a procesos, tecnología y experiencia. | **Patricio García De Leo.** Magíster en Marketing Estratégico, UCES. MBA, UCA. Licenciado en Comunicación, UCA. Hace más de 10 años trabaja en el mundo del marketing digital. Socio gerente, Known Online. | **Ariel Leiro.** E-Commerce Specialist, eCommerce Institute. Especialista en Transporte, Logística Operativa y Dirección de Proyectos Digitales. Gerente de Operaciones, Procesos y Prevención de Fraude eCommerce en Walmart Argentina.

### Informes



📞 (+54 911) 3919 0747

📞 (+54 11) 5169 7342

✉️ admisiones\_negocios@utdt.edu