



CASO DE ESTUDIO / HEALTHCARE

Cadena de farmacias reconocida por ser líder global de ventas al por menor renueva su comercio digital

Softtek ayuda a empresa Retailer a alcanzar un ambicioso plan de negocios a través de la implementación de Digital Sales Services Solution en todo el mundo a partir del 2021 y comenzando en América Latina.





Acercas del cliente

Cadena de farmacias líder mundial de ventas al por menor.



450,000
empleados



425+
centros de distribución



Operaciones en
25+ países



Más de
21,000 tiendas
en 11 países



Softtek

HEALTHCARE | Cadena de farmacias reconocida por ser líder global de ventas al por menor



Retos de la organización

El cliente necesitaba habilitar un canal digital ya que al vender a través de marketplaces, le representaba mayores gastos operativos. Ante esta necesidad, llevaron a cabo un eficiente proceso logístico con el modelo dark store para acelerar los tiempos de entrega y fortalecer los servicios de gestión de envíos con la última milla.

1

Necesidad de tener su propio sitio de comercio digital.

2

Baja generación de demanda; se requirió una sólida estrategia digital de marketing para mejorar el tráfico en el sitio y subir los niveles de conversión de ventas.

3

Falta de análisis del comportamiento del cliente y mal manejo en su canal digital.

Cómo entró Softtek al juego

Después de un proceso de licitación, el cliente eligió a Softtek para implementar de inicio a fin la solución de Digital Sales Services. Los servicios estratégicos incluyeron generación de demanda, un portal para el comercio digital, servicios de última milla y logística de Backend. Como estos y otros servicios relacionados, ayudaron a la empresa a migrar de Capex a Opex y reducir sus costos.

Con los servicios de consultoría de marketing digital de Softtek

el cliente logró mejorar su posicionamiento SEO y actividades en redes sociales logrando superar el 10% en la tasa de conversión de ventas.

Softtek implementó algoritmos en una selección de tiendas

para integrar y ejecutar las ordenes registradas en el portal de comercio digital. El servicio también considera la integración de proveedores logísticos, seleccionados por el cliente, para entregar la mercancía el mismo día.

Softtek implementó una plataforma de comercio digital

para cubrir los diferentes escenarios particulares de la farmacia como: recetas, especificaciones de productos, medicamentos, y otros requerimientos de la legislación chilena para vender medicinas a través de canales digitales. Alcanzando +10,000 transacciones mensuales en los primeros meses de operación.

Con la tecnología inteligente de servicios comerciales de Softtek,

el cliente definió cinco KPIs para evaluar la eficacia, el rendimiento del portal y el customer journey (embudo de conversión, análisis del proceso, análisis de productos y carritos de compras).





Impacto al negocio



El cliente espera incrementar un 20% el promedio del ticket a través de estrategias de up-selling y cross-selling en su plataforma de comercio digital.



Porcentaje del promotor neto (cliente satisfecho) superior al 10%



+10,000 transacciones en los primeros meses de operación y una reducción de costos operativos del 5%



Su principal objetivo es convertirse en el líder del comercio digital en su segmento para el 2021



ACERCA DE SOFTTEK

Fundada en 1982, Softtek es una compañía global y la más grande de servicios de TI con origen en América Latina. Con un amplio portafolio de productos y soluciones que transforman el negocio, Softtek ayuda a empresas Global 2000 a evolucionar de manera fluida y constante desde la ideación y construcción hasta la ejecución de estrategias digitales.

info@softtek.com
softtek.com