Comunicados

FEMSA Salud consolida la gestión del comercio electrónico omnicanal con tecnología IBM en su plataforma

La División Salud de la multinacional mexicana seleccionó IBM Sterling Order Management como componente central para la ejecución de su estrategia omnicanal en los diversos países de Latinoamérica donde está presente

Santiago de Chile, enero 24 de 2023 - FEMSA Salud e IBM anunciaron hoy que FEMSA Salud incorporó recientemente la solución IBM Sterling Order Management a sus servicios. Con esta acción, buscan consolidar los pedidos omnicanal bajo una visión única de la oferta, demanda e inventario mediante la colaboración interna entre sus áreas y proveedores, habilitando así, capacidades de envío desde las tiendas físicas, la compra en línea con recogida en la tienda o devolución en la tienda y la entrega a domicilio de sus diferentes productos.

Esta iniciativa de FEMSA Salud le permite continuar creciendo a medida que se adapta a los constantes cambios y desafíos de la industria, entregando experiencias mejoradas a sus clientes. Según el CEO Study, realizado por el IBM Institute for Business Value y Oxford Economics, el 50% de los CEOs encuestados a nivel global en la industria de ciencias de la salud está buscando fuertemente mejorar la agilidad y la flexibilidad operativa, áreas claves para el negocio considerando que la experiencia de compra omnicanal sin fricciones adquirió un mayor protagonismo como consecuencia de los cambios en el comportamiento del consumidor durante la pandemia[1].

FEMSA, empresa líder en la industria de bebidas, tiendas de proximidad, farmacias y actividades relacionadas, entre otros negocios de su portafolio, con presencia en 18 países, busca continuar avanzando en la estrategia omnicanal de FEMSA Salud en Latinoamérica. Con IBM Sterling Order Management, ahora cuentan con una plataforma centralizada para la gestión de sus pedidos que les permite obtener un mayor control sobre los procesos de cumplimiento en diferentes áreas y países, mejorando la eficiencia operativa y mitigando el riesgo generado por disrupciones.

“Nuestro objetivo es satisfacer las necesidades de salud de nuestros consumidores en las diversas farmacias en que operamos en Latinoamérica, de manera eficiente, a través de medicamentos de alta calidad a un precio

justo y con un servicio amigable", dijo Gabriel González Director Digital de FEMSA Salud. "En IBM encontramos un aliado que nos permitirá mantenernos a la vanguardia y responder rápidamente a las demandas del mercado, reduciendo la fricción entre los diferentes canales de atención para ofrecerle una experiencia mejorada a nuestros clientes".

FEMSA Salud opera farmacias en diferentes países de la región, entre las que se encuentran Farmacias YZA, Farmacon y Moderna en México; Fybeca y SanaSana en Ecuador y Farmacias Cruz Verde en Colombia y Chile, contando con más de 3.300 puntos de venta en la región.

"Modernizar las aplicaciones críticas conectadas con la cadena de suministro son claves para mejorar el rendimiento empresarial, la competitividad, la innovación y la experiencia omnicanal. IBM Sterling ayuda a crear experiencias continuas por medio de su capacidad para aprovechar tecnologías como AI, blockchain, IoT y nube híbrida en una plataforma abierta", afirmó Manuel González del Yerro, Líder de Software de Sostenibilidad para IBM Latinoamérica.

Para más detalles sobre IBM Sterling visite: https://www.ibm.com/supply-chain/sterling

Acerca de IBM Sterling Order Management

Las soluciones de IBM Sterling Supply Chain otorgan a los profesionales de TI y de la cadena de suministro una mayor visibilidad, transparencia y confianza para predecir y mitigar de manera proactiva las disrupciones, mejorar el flujo de información B2B y optimizar la utilización y el cumplimiento del inventario. Descubra cómo nuestras soluciones habilitadas para IA y blockchain lo ayudan a construir una cadena de suministro inteligente y auto-corregible en www.ibm.com/supply-chain.

Acerca de FEMSA Salud

FEMSA Salud busca satisfacer las necesidades de salud, belleza y cuidado personal de los consumidores de una manera integral, opera cadenas de farmacias de formato pequeño y mediano en cuatro países de Latinoamérica, entre las que se encuentran las farmacias YZA, Farmacon y Moderna en México; Cruz Verde en Colombia y Chile; Fybeca y SanaSana en Ecuador; así como Maicao, cadena de tiendas de belleza en Chile. Además, cuenta con un laboratorio productor de medicamentos genéricos y bioequivalentes, un mayorista de medicamentos en Chile.

---

[1] *IBM Consumer Study 2020 - https://www.ibm.com/thought-leadership/institute-business-value/report/consumer-2020*