

 **PromoFarma**

IBEVAR

Prêmio Inovação 2025

Phygital: Disrupção no Varejo Farmacêutico

 por Thiago Santos

Nosso Compromisso

”

Nosso maior objetivo era servir com excelência os nossos clientes, levando até eles os medicamentos que precisavam com os melhores preços do mercado. Assim nasceu a Promofarma.

Silvio Nakano
Fundador



Sumário Executivo



A Promofarma inova no varejo farmacêutico. Sua jornada de transformação digital integra operação física e online com tecnologia avançada, otimizando logística, melhorando a Produtividade e potencializando nível de serviço para os seus clientes.

Após implantação do e-commerce integrado a canais digitais, buscadores de preço e Marketplace's, a operação passou a responder positivamente, o volume de vendas foi crescendo e exigindo cada vez mais uma operação com maior robustez no *inbound* e *outbound*, automaticamente o espaço físico foi sendo ocupado na sua totalidade, o *headcount* aumentou exigindo uma melhor governança e impactando no custo operacional.

Estudamos a automatização da operação digital de forma integrada a loja física que operava em conjunto com a *Dark Store*, decidimos pela implantação do Robô BD Rowa, que automatizou a operação, trouxe maior segurança para o processo, maior produtividade, um atendimento mais humanizado, uma experiência diferenciada para o cliente e otimizou o espaço físico permitindo dobrar a operação dos canais digitais.

Outro ponto positivo foi para a otimização do mix de produtos para as operações de loja e digital, pois a demanda é consolidada e o estoque compartilhado, nosso centro de distribuição abastece diariamente com base da necessidade dos dois canais digitais juntos, o que permite uma disponibilidade de produtos maior, e menor ruptura para alavancar as vendas.



Frete grátis: Pedidos acima de R\$199, somente para a cidade de São Paulo



Operação Digital

 **PromoFarma**

O que você está buscando

☰ Departamentos Medicamentos Beleza e Higiene Saúde e Bem-estar

É desconto,
é economia,
é  **PromoFarma**

O **menor preço**
da região é aqui!



1

E-commerce – Integração dos Canais Digitais

Em 2022, a Promofarma inicia sua presença online, integrando-se a marketplaces e buscadores de preços.

2

Barramento de Integração

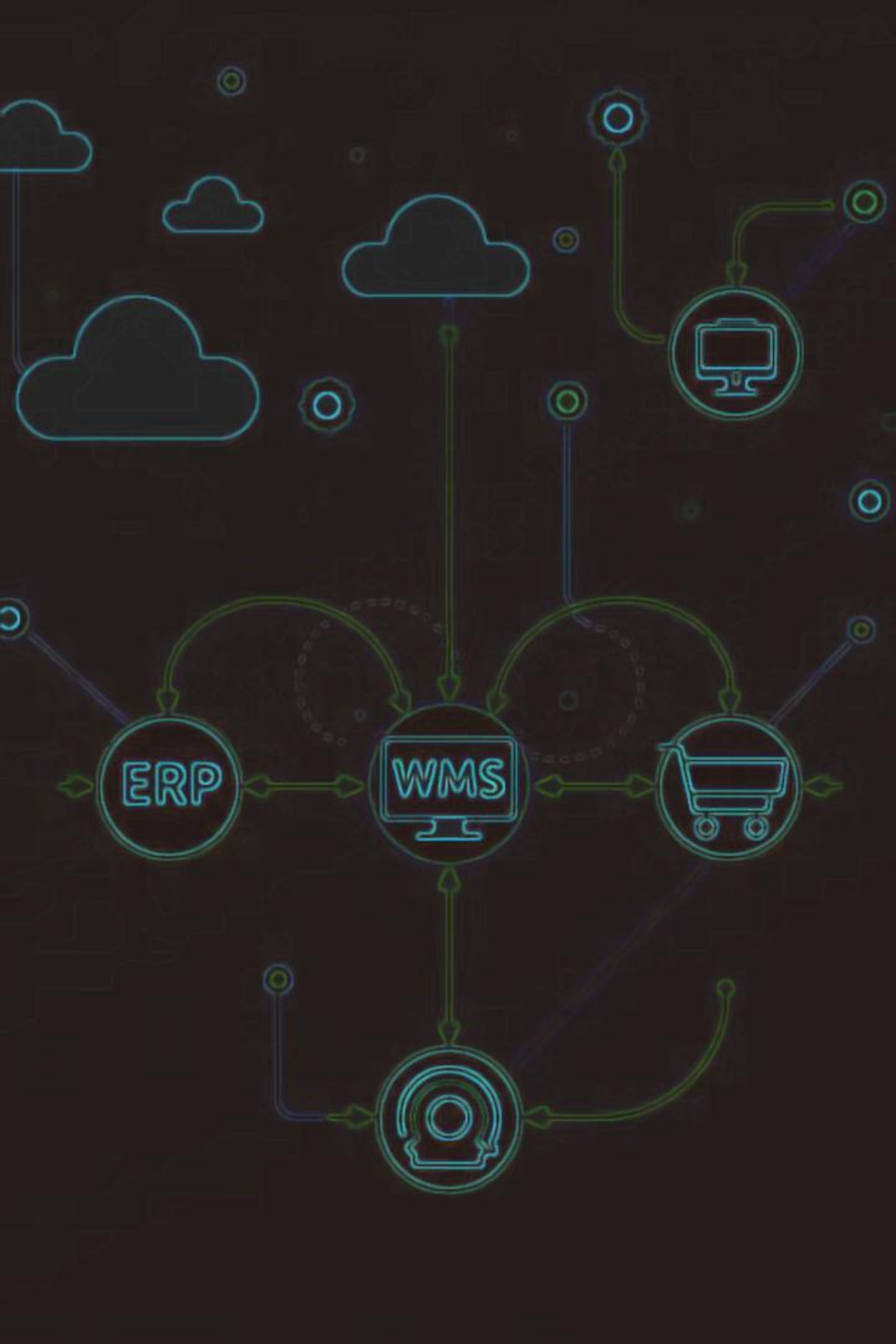
Implementação de sistema unificado para integrar e gerenciar pedidos de diferentes canais digitais.

3

Otimização Logística

Todos os pedidos são centralizados, permitindo uma operação logística eficiente e ágil.

Integração Multicanal dos Sistemas



1

Plataformas Digitais / ERP / WMS / PDV

Sistema de gestão empresarial integrado para controle total das operações.

2

Middleware Eficiente

Software intermediário facilita a comunicação entre diferentes sistemas e plataformas, todos os pedidos de origem Digital integrados por um mesmo canal.

3

Gestão de Pedidos

Acompanhamento em tempo real desde o pagamento até a expedição do produto.

Dark Store: O Início da Revolução Logística

1 Inauguração Estratégica

Em 2022, a Dark Store otimiza a logística do e-commerce, alavancando vendas e expandindo o estoque.

2 Desafios de Crescimento

Aumento da demanda exige expansão da equipe e melhoria na produtividade operacional.

3 Profissionalização Logística

Implantação de sistemas WMS para gerenciamento eficiente de armazém e Robô com tecnologia alemã para integração do mundo físico e digital.





O Desafio



Evolução da Operação

Com a expansão das vendas online na Promofarma, foi necessário a implantação um modelo operacional mais eficiente.

O objetivo era melhorar o nível de serviço e reduzir custos operacionais. Também era necessário a otimização do espaço físico para suportar a curva de crescimento da operação.

Erros operacionais no armazenamento de produtos e no processo de separação impactavam diretamente no *"lead time"* dos pedidos, e consequentemente no prazo de entrega, que exigia acompanhamento contínuo para evitar perda nos produtos, uma vez que estava em localizador errado.



A Solução / Inovação



Implantação do Robo

Com o objetivo de superar os desafios, implantamos um projeto inovador que trouxe muitos ganhos para a operação.

Não só resolvemos os problemas, mas também inovamos com uma solução robusta que atende de forma segura e eficiente proporcionando maior agilidade para a operação.

O projeto contempla a integração de loja física e de todos os pedidos de origem “Digital”, com tecnologia de alta performance embarcada, transformamos a logística de forma disruptiva.



Automatização com Robô

Robótica Avançada

Implementação do robô para automatizar armazenamento e expedição de produtos.

Ganho de Produtividade

Aumento significativo na eficiência do processamento de pedidos, reduzindo erros humanos.

Atendimento Multicanal

O sistema robótico atende tanto pedidos online quanto demandas das lojas físicas.

Otimização de Espaço

Melhor aproveitamento do espaço físico, permitindo maior capacidade de armazenamento e suportando a expansão.





Processo Operacional Automatizado

- 1 Recebimento do Pedido**
Plataforma digital processa pagamento e envia informação ao sistema integrado.
- 2 Separação Robótica**
Robô BD Rowa recebe a tarefa e inicia a separação automática dos produtos.
- 3 Transporte Interno**
Esteira transportadora leva produtos separados para a área de expedição na Dark Store.
- 4 Expedição Final**
Equipe finaliza o processo, preparando pedidos para entrega ou retirada.



Robô - Coração da Automação



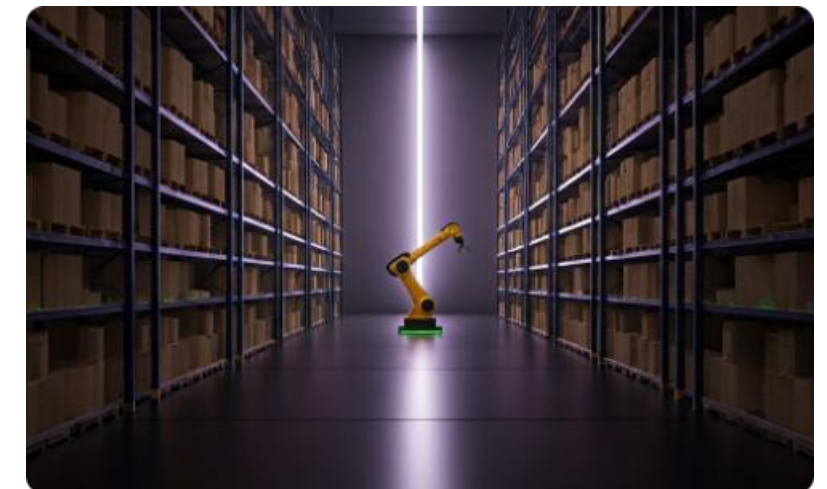
Armazenamento Eficiente

O robô armazena uma grande quantidade de itens em um espaço reduzido, com organização e segurança, possibilitando a expansão da operação de forma mais segura.



Separação Automatizada

O robô separa os pedidos de forma prática e rápida, permitindo o balconista da farmácia dar um atendimento mais humanizado e dedicando mais tempo ao cliente.

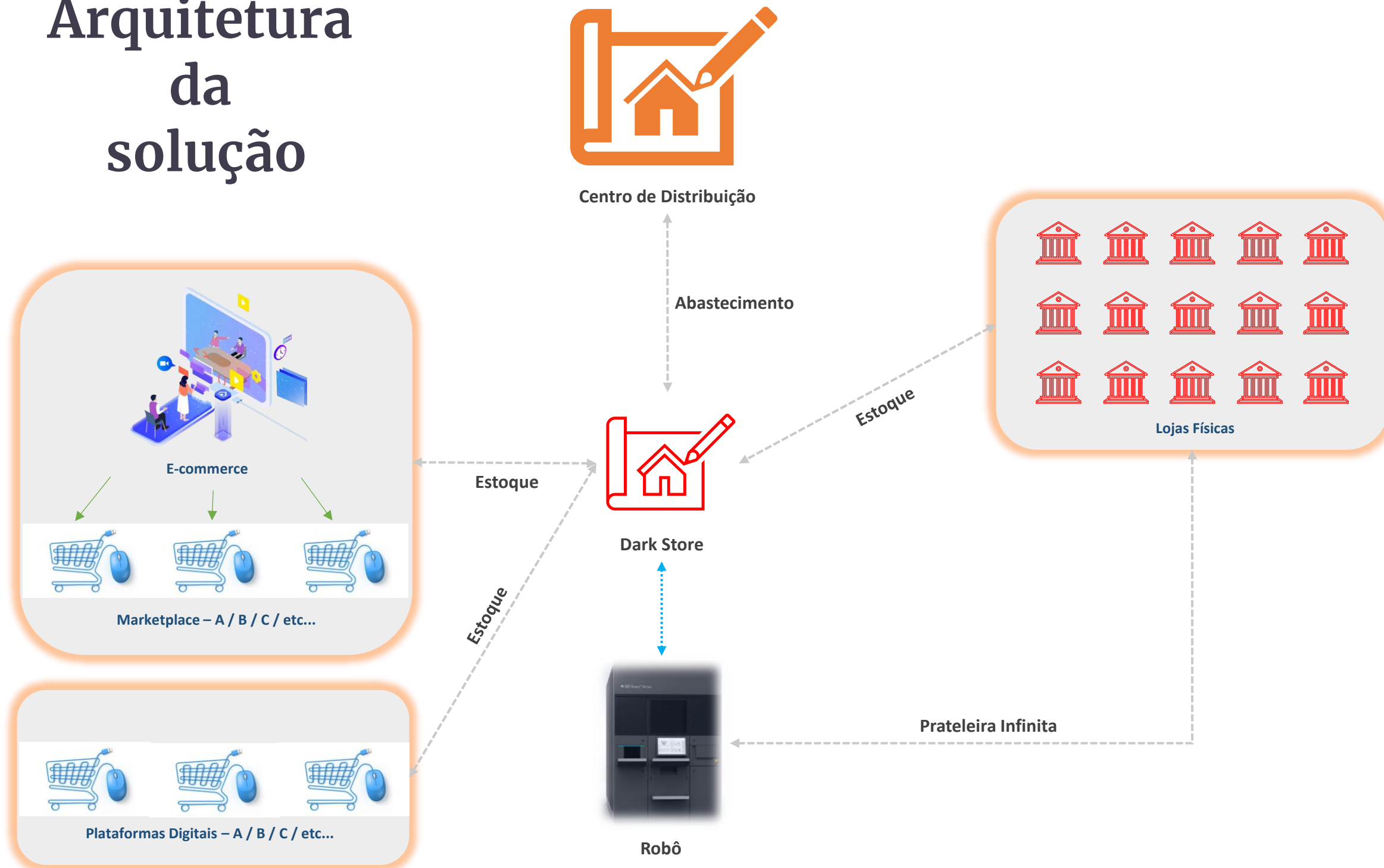


Gestão de Estoque Inteligente

O sistema integrado permite monitorar o estoque em tempo real, otimizando a gestão de compras e evitando a falta de produtos, podendo controlar o estoque do robô, dark store e loja física separadamente.



Arquitetura da solução



Indicadores de Sucesso



Indicador

Descrição

Taxa de Erro na Separação

Redução de 100% nos erros de armazenamento e separação dos medicamentos.

Tempo Médio de Separação

O robô diminui em até 33% o tempo gasto na busca por um produto, além de selecionar e dispensar os itens em aproximadamente 10 segundos

Satisfação do Cliente

Os clientes da loja física se encantam com o atendimento e a tecnologia utilizada, a loja oferece um atendimento mais humanizado e personalizado em quanto o robô separa os produtos.

Otimização de Recursos

Com a mesma equipe operacional é possível atender um volume maior de pedidos e minizar consideravelmente as falhas operacionais.



GO LIVE

O projeto abraçou a nossa transformação com uma estratégia inovadora operando o mundo físico e o digital, combinando o melhor do mundo físico e online, implantando o Robô que é uma inovação tecnológica Alemã.

Nosso crescimento vem essencialmente de pessoas e tecnologia, e dessa formar buscamos inovar ganhando eficiência para oferecer um melhor serviço aos nossos clientes, com isso projetamos para 2027 o Faturamento de 1 Bilhão de reais c/ 127 filias.





PromoFarma

OBRIGADO!