



Empresa:

- ✓ Distribuidor exclusivo de la marca Nespresso para España, Andorra y el norte de África.
- ✓ Gestiona de forma integral los diferentes canales: Las "boutiques" o puntos de venta, el canal profesional (PYMES y HORECA) y la venta online.
- ✓ En torno a 1000 empleados.

Situación de partida:

- ✓ Integrar sus operaciones en central y filiales.
- ✓ Disponer de un entorno que permitiese una gestión omnicanal ágil y optimizada.

Solución - Resultados:

- ✓ Solución avanzada para Retail sobre Microsoft Dynamics AX y Microsoft Dynamics CRM.
- ✓ Facilidad de la gestión de toda la operativa de boutiques, logística y unas finanzas adaptadas a las particularidades de cada uno de los mercados.
- ✓ El área comercial, la gestión de clientes, el marketing y el servicio al cliente.

DABA DESPLIEGA CON PRODWARE UNA SOLUCIÓN DE RETAIL PARA LA GESTIÓN DE LAS BOUTIQUES NESPRESSO EN OCHO MERCADOS.

Hacerse con la confianza de un grupo líder como DABA para distribuir sus productos sólo se puede conseguir con altas dosis de eficacia en todos los procesos empresariales. Además, en un sector como el Retail, que requiere una compleja gestión logística y omnicanal, la tecnología es clave para proporcionar una experiencia homogénea de compra a través de todos los canales. Así lo entiende DABA, como demuestra el proyecto de puesta en marcha de una solución avanzada para Retail sobre Microsoft Dynamics AX y Microsoft Dynamics CRM, que integra su modelo de negocio en la central y otros siete mercados.

DABA S.A., radicada en Sant Cugat del Vallés (Barcelona), es una empresa del Sector Alimentario que actúa como distribuidor exclusivo de la marca Nespresso para España, Andorra y el norte de África, incluyendo las conocidas cápsulas de café y la maquinaria para su elaboración. DABA gestiona de forma integral los diferentes canales: Las "boutiques" o puntos de venta, el canal profesional (PYMES y HORECA) y la venta online. Además, presta servicios de Call Center para la atención a los miembros del Nespresso Club y dar servicio al canal de venta profesional. DABA, fundada en 1993, cuenta con alrededor de 1.000 empleados.

A mediados de 2012, DABA inició un **proyecto de renovación de sus sistemas de información**, con el objetivo de integrar sus operaciones en central y filiales y disponer de un entorno que permitiese una gestión omnicanal ágil y optimizada, orientada a ofrecer un servicio al cliente excelente y a facilitar una mejora de procesos continuada.

Como comenta Juan Carlos Martínez, Director IT de DABA "Buscábamos una solución omnicanal, flexible y que nos



Una de las características principales de nuestro Partner debía ser la flexibilidad y la capacidad de adaptación. En este sentido tanto la solución como Prodware han ayudado a conseguir los objetivos.



Juan Carlos Martínez.
Director IT Daba

permitiese replicar fácilmente nuestros procesos de negocio a nivel internacional. Y un Partner de confianza como Prodware, capaz de darnos el apoyo necesario para un proyecto tan crítico para la empresa”.

Tras realizar un proceso de selección de producto e implantador, se optó por la propuesta desarrollada por el equipo de Customer Centric Solutions de Prodware, basada en la **plataforma de soluciones empresariales Microsoft Dynamics**. A pesar del apretado calendario del proyecto, denominado internamente “World Daba”, fue posible un arranque con éxito en plazos y objetivos gracias a la alta implicación de los recursos de DABA y Prodware y la flexibilidad del software.

En este sentido, Juan Carlos Martínez apunta “Un proyecto internacional conlleva siempre un grado de incertidumbre y variabilidad elevado. Una de las características principales de nuestro Partner debía ser la flexibilidad y la capacidad de adaptación. En este sentido tanto la solución como Prodware han ayudado a conseguir los objetivos”.

La primera fase ha finalizado a mitad de 2013, con la puesta en marcha de la solución en la central de Sant Cugat y una de las filiales, donde están ya en funcionamiento cuatro boutiques. World Daba cuenta con infraestructuras y aplicaciones alojadas en una Nube Privada. Respecto a las **aplicaciones, el ERP Microsoft Dynamics AX para Retail**, facilita la gestión de toda la operativa de boutiques, logística y unas finanzas adaptadas a las particularidades de cada uno de los mercados. El área comercial, la gestión de clientes, el marketing y el servicio al cliente están soportadas por Microsoft Dynamics CRM, integrado con el sistema ERP, incluyendo funciones avanzadas de Digital Marketing.

La solución implantada en esta primera fase servirá de “Core Model” a replicar en los siguientes mercados que van a ser cubiertos en el proyecto, hasta cubrir las operaciones de las seis filiales restantes de la compañía. “World Daba” no es un proyecto cerrado, sino que está enfocado bajo una perspectiva de mejora continuada. De este modo, se están valorando planes futuros de movilidad, tanto para las boutiques como los equipos comerciales; gestión de empleados o control de flujos de trabajo, por ejemplo.

SOBRE PRODWARE:

Prodware España, perteneciente al grupo francés Prodware, está especializada en el diseño, puesta en marcha y mantenimiento de soluciones de tecnología aplicadas a la mejora de procesos de negocio. La compañía es el primer Partner de Microsoft Dynamics en España y Europa y uno de los tres primeros Partners en el mundo.