



DIA

La solución de comercio electrónico omnicanal de Ricoh es fundamental para el éxito del comercio

Una plataforma dinámica integrada con ERP, logística, almacenes y tiendas



Estrategia comercio omnicanal

Dia es una empresa minorista multinacional española que se especializa en la distribución de productos alimenticios, domésticos y de cuidado personal. Dia opera más de 6,500 tiendas en España, Portugal, Argentina y Brasil, y tiene una facturación anual promedio de más de €9 mil millones.

Dia tiene más de 20 millones de clientes en todo el mundo. La estrategia de venta minorista omnicanal de Dia brinda una experiencia de compra unificada que genera fidelidad e impulsa los negocios repetidos. El contenido se personaliza para mejorar la relevancia y se muestra a los clientes a través de una gran variedad de puntos de contacto, incluidos la web, los dispositivos móviles y las tiendas.

Plataforma integrada de comercio electrónico

Es fácil comprar con Dia. En tienda web del supermercado es fácil navegar y ofrece a los clientes una experiencia de compra personalizada. Al usar el sitio web, los clientes pueden ver promociones cuidadosamente seleccionadas y colocar productos en una cesta de compras virtual para guardar o entregar en sus casas.

Detrás de esta web hay tecnología inteligente. Todos los aspectos de la interacción del cliente con Dia, desde el análisis de datos hasta la gestión y el cumplimiento de pedidos, integrada con su ERP, CRM, Operadores Logísticos, Almacén, Atención al Cliente, Amazon Marketplace y todos sus sistemas de tiendas para ofrecer una experiencia de usuario unificada. Con navegación inteligente: catálogo infinito con personalización automatizada tanto por zona (precios, promociones, productos), como por perfil de usuario (crossselling, cupones, fidelización...). La solución personalizada SAP Commerce fue desarrollada para Dia por Ricoh.

"Nuestra plataforma de comercio electrónico nos ayuda a diferenciarnos de la competencia. Proporciona una experiencia de compra inmersiva que impulsa una mayor satisfacción y fidelidad del cliente."

Diego Sebastián de Erice,
Director de comercio electrónico, Dia

RICOH
imagine. change.



"El apoyo continuo de Ricoh es fundamental para nuestro éxito. La plataforma integrada de comercio electrónico es parte de nuestro ADN. Nuevas aplicaciones, que nos ayudan a adelantarnos a la competencia, trabajando rápidamente en las mejoras"

Diego Sebastián de Erice,
Director de comercio electrónico, Dia

Solución personalizada SAP CX Commerce

Ricoh fue seleccionado como socio tecnológico de Dia, habiendo demostrado su experiencia y capacidad de recursos. De hecho, Ricoh emplea a un gran equipo de arquitectos certificados por SAP en su centro de competencias europeo de soluciones digitales, localizado en el norte de España -Asturias- y ha implementado con éxito numerosas soluciones de comercio electrónico SAP Commerce, incluido una web galardonada para The Style Outlets*1.

Ricoh desarrolló el proyecto de comercio electrónico de Dia desde la consulta inicial hasta su implementación exitosa y continúa apoyando a Dia, utilizando procesos ágiles de gestión de proyectos basados en SCRUM para evolucionar la plataforma de manera más ágil. Las nuevas características se desarrollan en SPRINTS cortos de tres semanas que aseguran el enfoque y reducen el tiempo de puesta en marcha.

Desarrollo ágil constante

Los clientes que utilizan la plataforma de comercio electrónico de Dia adoran la experiencia de compra inmersiva. Las aplicaciones web, móviles, de correo electrónico y SMS interconectadas permiten a los clientes interactuar sin problemas a través de múltiples canales. Es fácil seleccionar productos y el análisis de datos en tiempo real garantiza que las ofertas promocionales de Dia sean relevantes y emocionantes.

La decisión de elegir a Ricoh ha resultado exitosa para ambas compañías. El éxito de Dia está impulsado, en gran parte, por la efectividad de su plataforma de comercio electrónico. Los clientes se relacionan con el minorista y muestran un alto grado de fidelidad. Además, el soporte continuo de Ricoh ayuda a Dia a mantenerse por delante de la competencia, con nuevas aplicaciones implementadas a diario.

*1 Futurizz, Best eCommerce Project, 2016