

# Digitalización de la distribuidora Dino y sus franquiciados



## El punto de partida

Dino es una distribuidora de productos y artículos de limpieza, higiene y mantenimiento industrial formada por 26 franquiciados independientes que operan en diferentes partes de España. Cada franquiciado opera con su propio CIF, pese a que **muchos clientes exigen facturas unificadas**. Para ello, Dino realiza un trabajo manual de equivalencia de referencias entre cada franquiciado y la propia distribuidora, para un total de 4000 referencias. En total, estiman que **por cada millón y medio de euros en facturación necesitan una persona más** en el departamento de administración para gestionar los pedidos, albaranes y facturas. Además, muchos de sus clientes les exigen trabajar con transacciones electrónicas, pese a que su estructura no está preparada para ello.

A raíz de esta situación, Dino identifica varias ineficiencias: no tiene recursos tecnológicos para volcar todos los pedidos en su ERP y emitir las facturas ágilmente; el cambio de referencia franquiciado-distribuidora se hace manualmente y con posibles errores; y es **difícil conseguir informes para realizar un análisis exhaustivo del peso de cada cliente** para la posterior negociación.

“baVel era la opción más interesante porque gran parte de nuestros clientes del sector HORECA ya lo tenían implantado.”

PATRICIO ORTEGA,  
Adjunto de Dirección de Dino

## La solución

“Dino tiene un seguimiento en tiempo real de los consumos y el peso de cada cliente.”

Como grupo, Dino decide digitalizar y automatizar la comunicación entre cliente - distribuidora - franquiciado con pedido, albarán y factura a través de baVel: “nos pareció que era la opción más interesante porque **gran parte de nuestros clientes del sector HORECA tenían implantado baVel**”, explica Patricio Ortega, Adjunto de Dirección de Dino. Paralelamente también han cambiado de ERP, han pasado de Linux a Navision.

La lógica a tres bandas que plantea Dino es el reto en este proyecto, ya que normalmente se trabaja con un flujo bidireccional. **baVel desarrolla una solución adaptada** para conectar a los clientes con Dino, y también a Dino con todos los franquiciados, automatizando también la comunicación entre franquiciado y distribuidora.

Gracias a la implantación de baVel, se consigue un **funcionamiento sin fricciones**: el cliente emite el pedido que viaja hasta el sistema central de Dino y lo envía al franquiciado correspondiente. Una vez entregada la mercancía, el albarán se integra automáticamente en el ERP de Dino y cada franquiciado emite la factura a la distribuidora, que las entrega en el formato requerido por cada cliente. Así, Dino tiene un seguimiento en tiempo real de los consumos y el peso de cada cliente.

## Los resultados

A día de hoy, casi la mitad de los franquiciados están conectados con Dino a través de baVel. La central de compras gestiona el 22% de la facturación a través de la plataforma de transacciones electrónicas. Esto se traduce en que el equipo de administración de Dino ha duplicado su capacidad de gestión: ahora Dino tiene un trabajador en el departamento administrativo por cada 3 millones de euros en volumen de facturación. Por último, Ortega afirma haber fidelizado clientes gracias a baVel: “**he notado que la fidelidad de un cliente integrado con Voxel es un 50% mayor que un cliente no integrado**”. Dino ha diseñado un plan de implementación de 24 meses para que todos los franquiciados se comuniquen con la central de ventas a través de baVel.



**Automatización de procesos**  
para el 22% facturación



**x2 Capacidad del equipo administrativo**



**Aumento de la fidelización de clientes**