

Plataforma B2B de SERHS Distribución para Clientes de Hostelería y Restauración



CLIENTE: SERHS DISTRIBUCIÓN

Industria o sector: Distribución profesional de alimentos, bebidas y productos para el canal Horeca.

SERHS Distribución, división clave del Grupo SERHS, ofrece soluciones globales para hoteles, restaurantes, colectividades y comercios de alimentación. Con un amplio catálogo y una logística eficiente, la compañía buscaba modernizar su relación digital con los clientes profesionales y ofrecer una experiencia de compra más ágil y autónoma, adaptada al sector Horeca.



DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

SERHS Distribución operaba con canales de pedido tradicionales basados en contacto telefónico y visitas comerciales. Estos sistemas resultaban insuficientes para dar respuesta a la creciente demanda de los clientes de realizar pedidos online, consultar disponibilidad de productos, acceder a precios especiales y promociones, o gestionar su histórico de consumos.

El proyecto tenía un objetivo claro: lanzar una plataforma B2B moderna, accesible 24/7, completamente integrada con el ERP logístico y optimizada para la alta rotación de referencias característica del sector Horeca.

IMPACTO EN EL NEGOCIO

La dependencia de los canales tradicionales ralentizaba la operativa, incrementaba los tiempos de respuesta y limitaba la capacidad de escalar el servicio. Además, la ausencia de un canal digital impedía ofrecer una experiencia alineada con las expectativas actuales: pedidos rápidos, visibilidad de stock y un catálogo siempre actualizado.

OBJETIVOS DEL PROYECTO

Diseñar e implantar una tienda online B2B moderna y funcional, orientada específicamente a clientes Horeca.

Ofrecer acceso 24/7 al catálogo completo, con condiciones personalizadas y disponibilidad en tiempo real.

Reducir la carga operativa del equipo comercial mediante la automatización de procesos repetitivos.

Establecer una base tecnológica escalable capaz de integrar nuevas líneas de negocio y sistemas logísticos.

SERVICIOS INTEGRADOS POR ETAILERS ECOMMERCE

Etailers Ecommerce diseñó y desarrolló una tienda online B2B completamente adaptada a las necesidades del cliente profesional de SERHS. La nueva plataforma ofrece una experiencia de usuario intuitiva, acceso personalizado a precios y condiciones, y un buscador técnico avanzado para facilitar la navegación por un catálogo muy especializado.

Tecnologías, procesos o estrategias utilizadas:



Plataforma basada en Magento Open Source.



Diseño de experiencia de usuario centrado en perfiles Horeca, con flujos de compra rápida, asistentes para promociones y checkout optimizado.



Acceso seguro para cada cliente, con precios, tarifas y promociones personalizadas.



RESULTADOS Y BENEFICIOS

Autonomía del cliente profesional

Los clientes pueden realizar pedidos en cualquier momento, mantener listas de favoritos, consultar su histórico de productos, revisar promociones personalizadas y acceder a su histórico de pedidos, albaranes y facturas, tanto de pedidos realizados online como por otros canales.

Optimización del catálogo digital

La navegación se ha visto significativamente mejorada, facilitando la búsqueda entre miles de referencias de alimentación, refrigerados, congelados y bebidas. La plataforma incorpora vistas múltiples de catálogo, asistente de promociones, compra rápida y otros elementos orientados a acelerar la operativa.

Escalabilidad tecnológica

La solución sienta una base sólida para incorporar nuevas líneas de negocio, integraciones con sistemas externos y personalización avanzada de funcionalidades.

Impulso a la imagen de marca

SERHS Distribución se posiciona como un distribuidor innovador y preparado para competir en un entorno digital cada vez más exigente.

EQUIPOS IMPLICADOS

La coordinación entre equipos fue fundamental:

- Equipo de IT de SERHS Distribución: supervisión técnica, integración con ERP y validación operativa..
- Equipo comercial: definición de reglas de negocio, tarifas y estructura del catálogo.
- Equipo de desarrollo eCommerce (proveedor tecnológico): diseño UX, desarrollo, QA y despliegue de la plataforma.



“La nueva plataforma B2B nos ha permitido transformar la relación con nuestros clientes del sector Horeca. Ahora pueden realizar pedidos de forma autónoma, rápida y con información siempre actualizada. Hemos reducido la carga operativa y reforzado nuestro posicionamiento como distribuidor innovador.”

— Salus Espinosa - Dirección de IT, SERHS Distribución



www.theetailers.com



934 45 05 16



info@theetailers.com



C/ Sant Eusebi, 34, 08006 Barcelona