

CASO DE ÉXITO SECTOR RETAIL

Cómo multiplicar la facturación por seis con una plataforma de venta omnicanal

Descubre cómo una plataforma de Integración ha transformado la productividad de un comercio tradicional digitalizando su operación y favoreciendo así su expansión internacional, gracias a la eficiencia, fiabilidad y automatización.

DIAGONAL
EYEWEAR

 **CHAKRAY**





Índice

1. Introducción	03
2. Desafíos del proyecto	04
3. Punto de partida	06
3.1. Áreas implicadas en la empresa	06
3.2. Búsqueda de proveedores	06
3.3. Expectativas del cliente	07
4. Solución	08
4.1. Metodología del proyecto y modelo de delivery	10
5. Problemas y éxitos del proyecto	11
5.1. Búsqueda de proveedores	11
5.2. Expectativas del cliente	12
6. Resultados	14
6.1. Otros resultados	15
6.2. Aprendizajes del cliente	16



Descripción del Cliente:

- **Nombre del cliente:** DIAGONAL EYEWEAR
- **Industria:** Retail (Eyewear)
- **Ubicación:** España
- **Tamaño:** 20 empleados
- **Contactos Clave:** Guillermo Álvarez (CEO) y Sainza Álvarez (CEO)

1. Introducción

DIAGONAL EYEWEAR es una **empresa familiar con ADN emprendedor**, especializada en gafas de sol y óptica, que ha **sabido evolucionar desde un modelo tradicional hacia un enfoque claramente omnicanal y digital**. Con sede en España, operan tanto en tienda física como en su ecommerce propio [Vytria](#) y a través de marketplaces globales especializados en moda y artículos de lujo. Hoy la compañía gestiona más de 5.000 referencias con cobertura internacional, procesando más de 85.000 pedidos al año, con una facturación superior a los 20 millones de euros.

El enfoque global de la compañía se refleja también en sus mercados principales, donde **Estados Unidos, México, Reino Unido y los países nórdicos** concentran gran parte del volumen de ventas internacional.



2. Desafíos del proyecto

Aunque DIAGONAL EYEWEAR tenía un modelo de negocio con una fuerte orientación digital —apoyado en ecommerce y marketplaces desde fases tempranas—, su ecosistema tecnológico no acompañaba esa ambición.

La **tecnología no era un habilitador, sino un freno claro a la ejecución del negocio**. Ante esta situación, la empresa contactó con la consultora de negocio [IOX Businessstech](#), que elaboró una completa auditoría de procesos empresariales y detectó la siguiente problemática:

✖ **Sistemas poco fiables y automatizados.**

Carecían de una verdadera visión omnicanal y no ofrecían garantías de escalabilidad.

Existía una total **falta de visibilidad sobre la gestión de cada canal** —ecommerce, tienda física y marketplaces— y una **gestión ineficiente del inventario**, lo que generaba tensiones tanto operativas como estratégicas.

✖ **Inconsistencia en las operaciones de la empresa.**

La falta de integración entre canales y procesos generaba una operativa fragmentada, con tareas duplicadas, errores manuales y una gran dependencia del conocimiento individual.

La ausencia de datos consolidados y fiables dificultaba la toma de decisiones en áreas clave como compras, planificación de stock o diseño de campañas, generando una sensación de inseguridad que limitaba la capacidad del equipo para apostar con confianza por el crecimiento.

✖ **Desconexión crítica entre tecnología y negocio.**

Lo que impedía tomar decisiones ágiles basadas en datos y afectaba la capacidad de reacción ante el crecimiento acelerado o los cambios en el mercado. En un entorno donde la ejecución rápida y eficiente es clave para competir, especialmente en campañas estacionales o lanzamientos de producto, esta brecha se convertía en un cuello de botella estructural.



“La compañía vivía en un estado de “apagafuegos” permanente, reaccionando a incidencias en lugar de anticiparse. El desalineamiento entre la tecnología y el negocio afectaba la ejecución, ralentizaba la operación diaria y hacía que el esfuerzo invertido no se tradujera proporcionalmente en resultados”.

Pablo Carro, CEO de IOX Businessstech



3. Punto de partida

► 3.1 Áreas implicadas en la empresa

El proyecto fue impulsado directamente por los dos propietarios de DIAGONAL EYEWEAR, Guillermo y Sainza Alvarez, que jugaron un papel clave tanto en la definición de necesidades como en la toma de decisiones.

A su lado, se involucró desde el principio el núcleo duro de responsables de la compañía —finanzas, ventas y gestión de inventario—, un equipo con una fuerte vinculación con la empresa y profundo conocimiento del negocio. **Esta implicación activa del equipo directivo y operativo fue fundamental para que la transformación no solo fuera tecnológica, sino también organizativa.**

Las áreas más directamente impactadas fueron **compras, finanzas, comercial y operaciones**, ya que la nueva arquitectura tecnológica afectó de lleno la forma de gestionar pedidos, stock, precios, márgenes y previsiones. La mejora en visibilidad, automatización y control permitió a cada área trabajar de forma más cohesionada y con menos fricción entre sistemas.

► 3.2 Conformación del equipo

Por un lado, se necesitaba una figura como **IOX Businessstech**, con una trayectoria sólida en retail y experiencia en modelos omnicanal, capaz de entender a fondo las necesidades del negocio, traducirlas a requerimientos tecnológicos y definir los procesos clave sobre las plataformas elegidas.

IOX aportó ese rol de “arquitecto funcional” y “traductor entre negocio y tecnología”, que resultó clave para la coherencia y la escalabilidad del proyecto.

Por otro lado, era imprescindible contar con un **implantador de primer nivel**, que pudiera ejecutar con precisión cada fase de digitalización. **Chakray** cumplió ese papel a la perfección, convirtiendo cada proceso definido en una realidad operativa, con un alto nivel de calidad técnica y adaptación a las particularidades del modelo de negocio de DIAGONAL.

Más que comparar proveedores o herramientas, el cliente buscaba formar **un equipo complementario** que asegurara, no solo la implantación de tecnología, sino su alineación con la estrategia de negocio y su impacto real en la operación.



► 3.3 Expectativas del proyecto

Más allá de resolver los cuellos de botella tecnológicos y operativos, DIAGONAL EYEWEAR tenía una visión muy clara: **construir una base sólida para crecer de forma sostenible, sin perder agilidad ni control.**

Entre los beneficios que esperaban alcanzar estaban:

- ⊕ **Mejorar la eficiencia operativa**, reduciendo tareas manuales y errores.
- ⊕ **Aumentar la fiabilidad del dato**, como soporte para decisiones comerciales y financieras.
- ⊕ **Consolidar una visión omnicanal real**, con coherencia entre canales y trazabilidad total.
- ⊕ **Automatizar procesos clave**, como la gestión de stock, las integraciones con marketplaces o la facturación.
- ⊕ **Empoderar a los equipos** con herramientas que les permitieran trabajar mejor, sin depender de desarrollos externos o hojas de cálculo.
- ⊕ **Mantener una imagen impecable ante partners, proveedores y clientes**, incluso en contextos de alta demanda o crecimiento acelerado.
- ⊕ **Seguir ampliando los canales de venta de forma natural**, sin que eso supusiera una sobrecarga operativa ni un aumento desproporcionado en la estructura.

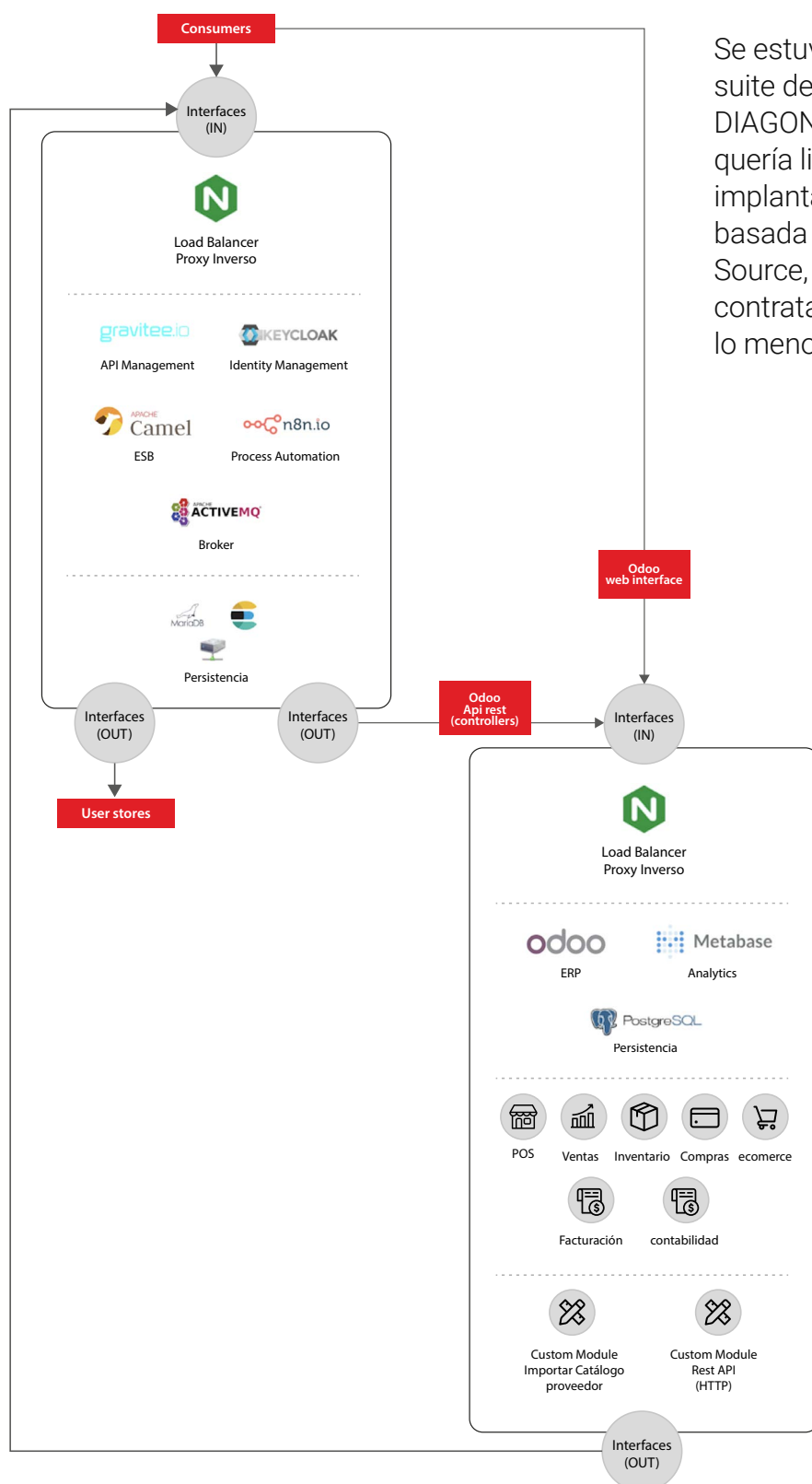
En definitiva, se trataba de pasar de un modelo de supervivencia digital a una **estructura empresarial moderna, conectada y escalable**, sin renunciar al nivel de excelencia que siempre había definido su forma de trabajar.



4. Solución

Detectados los problemas y necesidades a nivel de negocio, se diseñó junto al equipo técnico de Chakray una plataforma abarcando la siguiente solución tecnológica:

- ✔ **Capa de ERP** para lo que se desplegó **Odoo Enterprise Edition** con diversos módulos como ventas, compras, gestión de inventario, facturación, contabilidad, etc.
- ✔ **Capa de Integración**, con una **Open Integration Core** con los componentes:
 - **n8n** como orquestador de procesos de integración, por su arquitectura de componentes ligera y baja curva de implantación
 - **Gravitee API Management** dado que era requisito de negocio la comunicación bidireccional desde/hacia la plataforma con los diferentes marketplaces objetivo del proyecto
 - **ActiveMQ** como broker de eventos



Se estuvo considerando la suite de WS02 pero dado que DIAGONAL EYEWEAR sólo quería licenciar Odoo, se decidió implantar la capa de integración basada en componentes Open Source, sin suscripciones contratadas a sus fabricantes por lo menos en un primer momento.



► 4.1 Metodología del proyecto y modelo de delivery

Para el despliegue de la plataforma se siguió una metodología de **gestión de proyectos** donde se definen las fases del proyecto, los hitos y sus correspondientes entregables.

Cada una de las fases es controlada mediante reuniones periódicas con el cliente donde se analizan los grados de avances y se gestionan las excepciones y/o riesgos que puedan ir surgiendo durante la ejecución del proyecto.

Para el desarrollo de las soluciones se ha seguido una metodología con las siguientes fases:

1. **Discovery**, para la toma de los requisitos y diseño a alto nivel de la solución
2. **Aceptación del cliente**
3. **Análisis**, para el diseño de la solución a bajo nivel
4. **Desarrollo**, para la codificación de la propia solución
5. **Calidad**, para la codificación de los tests funcionales y criterios de aceptación
6. **Despliegue non-Prod**, para el despliegue de la solución en los entornos no productivos
7. **Despliegue UAT**, para las pruebas de usuario por parte del cliente
8. **Despliegue Prod**, para el despliegue de la solución en los entornos productivos



5. Problemas y éxitos durante la ejecución del proyecto

► 5.1 Principales problemas encontrados

⚠ Tensión por plazos ajustados

- **Tiempo reducido:** Rediseño e implementación de una nueva arquitectura tecnológica integral en apenas 1 año.
- **Exigencias operativas:** Ritmo de trabajo muy alto para el equipo técnico y el cliente. Además de la necesidad de una comunicación constante y una disciplina extrema en priorización de procesos.

⚠ Compromiso financiero

- **Esfuerzo concentrado:** Inversión y transformación financiera en un periodo breve de tiempo.
- **Apuesta estratégica de DIAGONAL:** Compromiso financiero significativo con el objetivo de construir una base sólida para el futuro.

⚠ Gestión del cambio y ejecución

- **Visión clara:** Comunicación constante y gran capacidad de adaptación.
- **Ejecución pragmática:** Enfoque en lo esencial manteniendo la calidad y el modelo de excelencia corporativa.

⚠ Ajustes técnicos post-implementación

- **Optimización de integraciones:** Revisión de procesos con marketplaces debido a problemas de rendimiento.
- **Personalización en Odoo:** Ajustes en módulos para alinearse con requerimientos específicos del cliente.



► 5.2 Principales éxitos del proyecto

Stakeholder	Rol Principal	Contribuciones Clave	Factor Diferenciador
DIAGONAL	Liderazgo Estratégico	• Dirección del ritmo y priorización. • Alineación del equipo interno. • Determinación en la toma de decisiones.	Conocimiento profundo del negocio y compromiso continuo.
IOX	Orquestador Global	• Alineación estrategia/tecnología/procesos. • Facilitación de decisiones. • Coordinación de actores. • Mantenimiento de visión integral.	Experiencia en proyectos de alta tensión y aporte de perspectiva crítica.
CHAKRAY	Ejecutor Técnico	• Implementación de plataforma tecnológica. • Resolución de complejidad arquitectónica • Adaptación a ritmos exigentes	Calidad y sofisticación técnica superior a implementadores tradicionales.

• • •

*“En conjunto, el proyecto fue un **ejemplo de colaboración bien orquestada entre cliente, consultoría estratégica e implantador**, donde cada parte cumplió su función con rigor, compromiso y visión compartida”.*

Alfredo Prats, Delivery Director de Chakray España



En el aspecto puramente técnico, podemos resaltar los siguientes aspectos:

- ✔ Requisitos de negocio con un nivel de especificación y detalle muy elevado
- ✔ Arquitectura de referencia separada por capas (API Management, Integration, Event broker, ERP) que ha permitido la trazabilidad de las incidencias
- ✔ Cobertura de tests funcionales muy elevado lo que ha permitido salir a producción con un nivel muy bajo de incidencias
- ✔ Disponibilidad de un entorno de UAT y dedicación eficiente de los usuarios del cliente en la ejecución de la verificación de las funcionalidades
- ✔ Automatización de los despliegues y promoción de las soluciones entre entornos minimizando el número de tareas manuales y, por consiguiente, reduciendo el número de posibles errores



6. Resultados

La implantación de la nueva arquitectura tecnológica y operativa ha generado mejoras tangibles, tanto en volumen como en eficiencia. Algunos de los indicadores más representativos del impacto conseguido son:

- ✔ **Más de 85.000 pedidos procesados anualmente**, manteniendo una estructura ágil de solo 20 personas cubriendo todas las áreas de la compañía.
- ✔ **Facturación superior a los 20 millones de euros previstos para 2025**, con crecimientos interanuales sostenidos desde la implantación del nuevo sistema.
- ✔ **99,5% de los envíos preparados en menos de 24h**, lo que demuestra un alto grado de automatización y eficiencia logística.
- ✔ **Reducción de más del 50% en los tiempos de preparación de pedidos**, mejorando la productividad del almacén.
- ✔ **Disminución de errores y tareas manuales en procesos clave**, como la integración con marketplaces, la gestión de stock o la facturación.
- ✔ **Control granular del stock y rotación por marca**, lo que ha permitido optimizar compras y reducir excedentes.
- ✔ **Mejora en la rotación de inventario: el índice de rotación (IR)** ha subido año tras año, y los **días medios de inventario (DOH)** han disminuido de forma clara
- ✔ **Visibilidad en tiempo real del negocio**, gracias a una arquitectura integrada que conecta compras, logística, inventario, ventas y finanzas.

Al margen de la mejora operativa que representan estas métricas, estas **han permitido a DIAGONAL tomar decisiones estratégicas con mayor confianza, crecer sin fricciones y mantener una calidad de servicio impecable en todos los canales.**



► 6.1 Otros resultados

A medida que la nueva arquitectura tecnológica y operativa fue consolidándose, comenzaron a hacerse patentes **beneficios adicionales que no eran necesariamente el objetivo inicial, pero que han tenido un gran impacto en el día a día del negocio.**

Entre ellos destacan:

- ✔ Una **mayor confianza en la toma de decisiones**, gracias a datos consistentes, consolidados y accesibles en tiempo real.
- ✔ Una **profesionalización interna de procesos**, que ha elevado el estándar operativo de la compañía y ha reforzado su resiliencia ante picos de demanda.
- ✔ La **capacidad de incorporar nuevos canales de venta de forma ágil y sin fricción**, gracias a una arquitectura modular e integraciones bien estructuradas.
- ✔ Una **mejor coordinación entre áreas**, al trabajar todos sobre una única fuente de verdad, reduciendo malentendidos, duplicidades o dependencias informales.
- ✔ Una **mejora clara en el posicionamiento de la marca frente a los marketplaces**, lo que ha permitido ganar visibilidad, reputación y oportunidades de expansión.
- ✔ **Mejora en la posición frente a los proveedores**, gracias a una operación basada en información precisa, previsiones realistas y una ejecución más profesional.
- ✔ Un **incremento generalizado en la eficiencia operativa**, lo que permite hacer más con los mismos recursos, manteniendo la agilidad como una ventaja competitiva.
- ✔ **Facilidad para acceder a recursos financieros**, ya que el orden, trazabilidad y previsión que ofrece el sistema ha mejorado la percepción de solvencia y solidez ante entidades externas.

Y, no menos importante, una **mayor tranquilidad operativa para el equipo directivo**, al sentir que la empresa está preparada para escalar sin perder el control.



► 6.2 Aprendizajes del cliente

El proceso de transformación fue también un proceso de aprendizaje para DIAGONAL EYEWEAR. En concreto destacamos los siguientes aprendizajes:

- ✔ La **tecnología no es un fin en sí misma**, sino un medio estratégico para escalar, ganar eficiencia y tomar mejores decisiones.
- ✔ Se aprendió a **valorar el rol de la arquitectura empresarial**, no solo como una estructura técnica, sino como un instrumento para alinear todas las piezas del negocio: procesos, equipos, canales y datos.
- ✔ Se comprobó cómo es posible ejecutar una transformación profunda sin perder el control del día a día, siempre que se trabaje con una visión clara, prioridades bien definidas y partners que entiendan tanto el negocio como la tecnología.
- ✔ El equipo entendió como la **tecnología puede ser un catalizador de una buena idea de negocio**, no un obstáculo. Donde antes generaba fricción, ahora genera impulso. Aprendieron a **disfrutar con la tecnología**, a verla como una aliada, a integrarla de forma natural en la toma de decisiones y en el día a día de la compañía.
- ✔ Y, por encima de todo, comprendieron que **los proyectos tecnológicos son complejos por naturaleza**, y que el éxito o el fracaso depende en gran medida de contar con los **partners adecuados**. Sin esa combinación de visión, experiencia y compromiso, lo más probable es que un proyecto de esta magnitud no llegue a buen puerto.



...

*“Desde que iniciamos la colaboración con Chakray y con IOX, la compañía ha multiplicado su facturación por más de seis, superando los 20 millones anuales, manteniendo una estructura ágil de sólo 20 personas en la actualidad. **Este crecimiento exponencial con un equipo compacto ha sido posible gracias a una apuesta decidida por la digitalización de procesos, el uso estratégico de la tecnología y un profundo conocimiento del negocio que nos permite tomar decisiones ágiles y bien fundamentadas**”*

Guillermo Álvarez, CEO de Diagonal Eyewear

La estructura operativa, apoyada en sistemas inteligentes de integración y automatización, permite hoy en día a DIAGONAL mantener una velocidad de ejecución y control sobre el negocio que difícilmente sería posible sin esta transformación.



**¿Quieres mejorar los sistemas de tu empresa?
¡Consulta a nuestros expertos!**

Pregunta sin compromiso a nuestros consultores. Te ayudaremos a encontrar la mejor solución para tu proyecto.

CONTACTA CON NOSOTROS



España

C/ Doctor Sapena, 54, Edificio CBC
Oficinas Planta 5, 03013 Alicante.

+34 955 252 520

contact@chakray.com

México

C. Mercaderes 20, San José Insurgentes,
Benito Juárez, 03900 Mexico City, CDMX

+52 55 5204 6581

info.mexico@chakray.com



chakray.com