

Castañer



Castañer aumenta 30% sus ventas online y 10% sus ventas en tiendas físicas al migrar a Shopify Plus



Fundada en 1927, Castañer es hoy en día una de las grandes marcas referente en el mundo de la moda del calzado. Sus diseños han sido utilizados por iconos de la cultura como Cary Grant, Grace Kelly, Catherine Deneuve o el pintor Salvador Dalí. Con una estructura de negocio triple, Castañer vende de forma directa en más de 25 tiendas físicas, como mayorista a través de una red de distribuidores y online con su propio ecommerce. Gracias a Shopify Plus Castañer ha sido capaz de:

1

solo stock unificado con Shopify Plus: almacén online + tiendas físicas.

3

países - España, Francia e Italia - unificados con un solo punto de venta para online y offline.

40%

incremento en la captación de clientes, gracias a un sistema unificado.

Plataforma anterior:

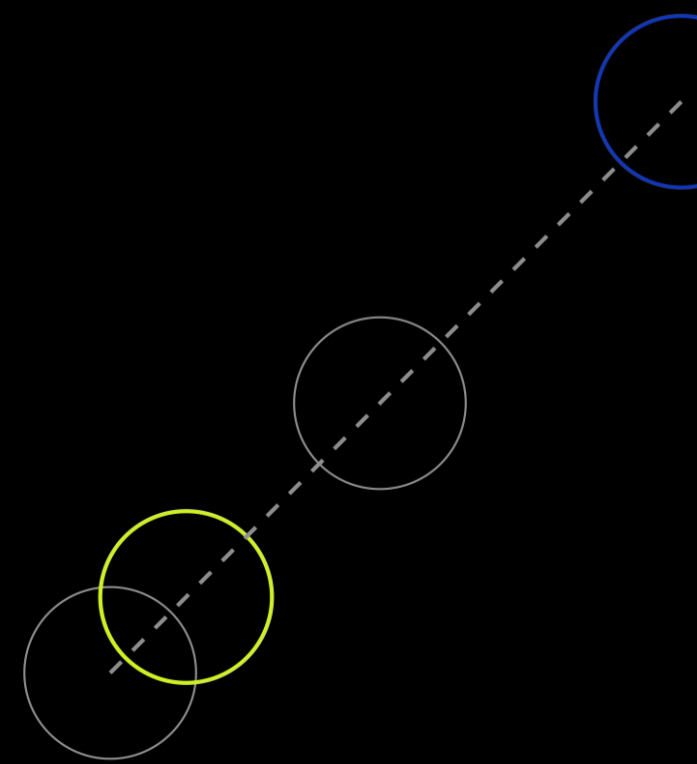
Magento

Sector:

Moda

Casos de aplicación:

Migración, Escalabilidad, Unificación de inventario y POS



Desafío

En el 2015 Castañer dió el salto al mundo del ecommerce con un desarrollo propio y luego migraron a Magento. Pero su ecommerce les limitaba el crecimiento por sus complejos procesos de desarrollo y tampoco les permitía tener un Order Management System (OMS) centralizado para controlar el inventario - en tiempo real - de las tiendas físicas, sus distribuidores y su ecommerce.

Para una marca de calzado este punto era crítico. El no tener control en tiempo real de dónde están tallas y modelos en específico y poder venderlos sin importar el almacén dónde estuviesen, les hacía perder ventas y tener inventario paralizado.

Además, Castañer quería poder desarrollar una estrategia omnicanal que les permitiera concentrar en el mismo sistema de venta y OMS las tiendas físicas y el ecommerce. Esto incluía tener un POS y un OMS que operan juntos de forma nativa.

Solución

Al migrar a Shopify Plus, Castañer ha podido unificar todas las ventas, todos los inventarios y toda la información de los clientes bajo un mismo sistema. Además, la marca ha podido ahora hacer uso de Klaviyo para segmentar las audiencias y lanzar campañas de e-mail marketing y de Shogun para crear landing pages sin necesidad de depender de desarrolladores externos.

El centralizar todo en una misma plataforma de ecommerce con Shopify Plus, le ha permitido a Castañer desarrollar una estrategia omnicanal exitosa, al tener un mayor control sobre la información de sus clientes. Esto es una gran ventaja para los clientes y para el departamento de CRM y fidelización de la marca pues, sin desarrollos extras en Shopify Plus, una clienta de Castañer puede ver en su área de cliente el histórico de pedidos realizados tanto en tienda física como en tienda online, apoyando así la re-compra, y permitiendo al usuario tener un control mayor de su relación con la marca.

Resultados

Gracias a Shopify Plus y a la combinación entre su OMS y el POS de Shopify, un cliente que se acerque a una tienda física de Castañer y no encuentre su talla de alpargatas, puede aún así comprarlas si está disponible en el ecommerce o en alguna otra tienda física. Y puede estar seguro de que en 24 horas Castañer le enviará el pedido al lugar de su preferencia. Castañer ha incrementado un 10% las ventas en sus tiendas, gracias a realizar ventas con stocks de otras tiendas o del almacén online.

Del mismo modo, desde la tienda online, se tiene visibilidad de todo el stock de las tiendas físicas. Esta visibilidad ha permitido generar 1 de cada 3 ventas con stock de tiendas físicas, con el incremento del 30% de facturación online.

Además, la base de datos se ha incrementado en un 40% gracias al uso del POS de Shopify que permite emitir un ticket electrónico, lo cual le ayuda a la clienta a recibir su ticket de compra de una forma más sostenible y más eficiente - tanto en su email como en su área de cliente - y a Castañer a incrementar su base de datos y personalizar su comunicación.

+30%

de facturación Online

1 de cada 3 ventas online, caen en tienda física y se expiden desde tiendas.

+10%

de facturación Offline

Ahora las tiendas pueden vender todo el catálogo, gracias a disponer los stocks de otras tiendas o del almacén online.

100%

visibilidad

100% visibilidad en los datos de los clientes. Al disponer de una información unificada entre offline y online, se ha podido desarrollar una estrategia de omnicanal efectiva.



Necesitábamos aunar en una misma plataforma a todos los clientes, todos los pedidos y todos los stocks. Esta capacidad omnicanal nativa de Shopify, ha sido para nosotros la clave del éxito

Xavi Colomé,

Digital Director
en Castañer.

