

CASO DE ÉXITO







Cómo Art&Mañas
centraliza su operativa interna
y portal de clientes en
Zoho Creator

DESCRIPCIÓN GENERAL

El presente caso de éxito describe cómo la empresa de eventos y actividades extraescolares Art&Mañas ha mejorado el control de su operativa diaria y la relación con sus clientes gracias a la implementación de una aplicación de gestión interna y un portal de clientes sobre la plataforma low code Zoho Creator.

EL CLIENTE

Empresa	Localización	Sector
 Art&mañas	 Madrid	 Eventos
Necesidad		
Digitalización de la gestión de eventos y actividades extraescolares e implementación de portal de clientes.		
Tecnología Zoho aplicada		
		

PROBLEMA

Art&Mañas es una empresa que ofrece servicios de actividades extraescolares, ocio y tiempo libre para niños y niñas en etapa escolar. Hasta ahora, la compañía ha gestionado sus procesos de negocio de forma semi-manual, combinando documentos físicos en papel, cadenas de correos electrónicos y bases de datos contenidas en hojas Excel, estas últimas diseñadas de forma poco estructurada sobre macros y fórmulas con numerosas dependencias y autorías, lo cual ha supuesto un problema de escalado y control del dato en el momento en el que la empresa ha tenido que afrontar un aumento en la demanda de sus servicios.

Llegados a este punto, el cliente precisó transformar y centralizar su operativa diaria en procesos de negocio 100% *paperless* y operables de manera online mediante una aplicación en la Nube para la gestión integral de los participantes, centros educativos y monitores de sus actividades extraescolares, así como los ingresos y rentabilidad generados por las mismas.

Adicionalmente, requiere de un portal de usuarios externos que permita a los padres o tutores legales de los menores participantes en las actividades extraescolares el acceso a la plataforma a través del sitio web de Art&Mañas, de forma que tengan la posibilidad de registrar autónomamente a los escolares en nuevas actividades, darles de baja, consultar o modificar sus datos personales y descargar los recibos y facturas asociados a los servicios desde un área privada.

RETOS PRINCIPALES



SOLUCIÓN

Por un lado, se diseña una aplicación web sobre la plataforma low code Zoho Creator para la gestión integral online de los procesos clave de la empresa Art&Mañas. La aplicación cuenta con una botonera sencilla e intuitiva a través de la cual el usuario accede en un solo clic a los diferentes formularios, bases de datos y flujos de trabajo implementados en la solución. En concreto, se diseñaron formularios tanto para el alta de nuevas actividades extraescolares como para la gestión del catálogo de servicios existentes (talleres didácticos, eventos, campamentos y “días sin cole”). Gracias al establecimiento de una estricta arquitectura de roles y permisos, la aplicación de gestión interna no sólo está orientada a usuarios administrativos, sino también a profesores y monitores, que ahora pueden, por ejemplo, pasar lista de forma ágil desde sus *smartphones* o *tablets* en cuestión de segundos.

Además de orquestar procesos administrativos, otro de los puntos fuertes de la solución ha sido la creación de un portal de clientes para que los padres o tutores legales de los alumnos puedan realizar inscripciones y bajas de forma autónoma sin necesidad de que personal de Art&Mañas intervenga en el proceso, con el consiguiente ahorro de horas de trabajo para la empresa.

La aplicación también incluye un cuadro de mando con indicadores de interés que aporta una valiosa visión del estado del negocio tanto a nivel cuantitativo como cualitativo permitiendo, por ejemplo, detectar los centros educativos y servicios más rentables.

IMPLEMENTACIÓN

El proyecto tuvo una duración total de nueve meses. Los requisitos funcionales se segmentaron en hitos, compuestos a su vez por distintos entregables presentados al cliente cada dos semanas siguiendo la metodología ágil de trabajo Scrum. De este modo, Art&Mañas pudo ir probando y validando progresivamente las funcionalidades según éstas eran liberadas por el equipo de desarrollo. Este tipo de metodologías ágiles, basadas en la iteración sobre incrementos funcionales y la estrecha involucración del cliente, redundan en beneficio del proyecto, garantizando la máxima convergencia entre el resultado final y las expectativas del cliente en contraposición con otras metodologías de tipo *waterfall*.

RESULTADOS

La eficiencia global de la dirección y gestión de la empresa ha mejorado muy significativamente desde la puesta en producción de la solución. La orientación a la usabilidad y las interfaces ágiles de los formularios ha permitido reducir los tiempos de alta de nuevas actividades en más de un 90% de tiempo, en parte debido a que la mayoría de los campos de los formularios incluyen lógica subyacente programada en Deluge que asiste al usuario durante el proceso de introducción de la información.

El portal de clientes ha mejorado la imagen de marca de Art&Mañas, a la vez que ha descargado a parte de su personal de la gran carga de trabajo que suponía el procedimiento de inscripción de alumnos anterior, basado en llamadas telefónicas y el seguimiento de largas cadenas de correos electrónicos. Más aún, la centralización y segmentación de datos que proporciona Zoho Creator en los filtros avanzados integrados en los reports ha permitido el lanzamiento de campañas de venta cruzada, una iniciativa no prevista de inicio que ha repercutido en un impacto muy positivo para el área comercial.



“Llevamos trabajando con el equipo de Pinout desde hace varios años. En todo momento nos escucharon y dieron respuesta a las necesidades que teníamos, siempre atentos a solucionar nuestras dudas y a seguir mejorando. Gracias a ellos, hemos podido automatizar varios procesos a través de ZOHO. ¡Seguiremos contando con vosotros! ¡Gracias!”

Judith Ortega
Socia de Art&Mañas

CONTACTO PARTNER

Pinout Solutions



proyectos@pinoutsolutions.com

www.pinoutsolutions.com

Acceso a la ficha de Partner [aquí](#)