CASO DE ÉXITO

Caramel trail

LUXURY TRAVEL SPECIALIST

Cómo digitalizar una agencia de viajes con **Zoho One**: el caso de CaramelTrail

DESCRIPCIÓN GENERAL

El presente caso de éxito describe cómo la agencia de viajes CaramelTrail ha digitalizado sus procesos comerciales y su operativa interna gracias a la implementación de un ecosistema integrado de aplicaciones de negocio de la suite Zoho One enriquecido con lógica personalizada.

EL CLIENTE

Empresa	Localización	Sector
CaramelTrail	Madrid	Turístico
Necesidad		
Digitalización de procesos de negocio		
Tecnología Zoho aplicada		
Zoho One		

PROBLEMA

El cliente ya era usuario de Zoho CRM, aunque con un bajo nivel de aprovechamiento (algunos campos del módulo Clientes). El resto de su operativa se apoyaba en hojas de cálculo y servicios web de pago tipo SaaS (*Software-as-a-Service*), entre ellos, una popular plataforma de gestión de reservas. La problemática presentaba tres características fundamentales:

- Bajo grado de automatización.
- Un ecosistema de aplicaciones web poco eficiente e integrado.
- Bajo grado de aprovechamiento de los aplicativos de pago.

El esquema de arquitectura de aplicaciones del cliente – crecido de manera desordenada a lo largo del tiempo - generaba problemas a la hora de trasladar información entre los distintos entornos, afectando a la calidad del dato y las métricas derivadas. Asimismo, la baja eficiencia de la arquitectura repercutía en altos costes mensuales en licenciamiento software.

RETOS PRINCIPALES

1. AUMENTAR EL GRADO DE AUTOMATIZACIÓN
2. MEJORAR LA CALIDAD DEL DATO Y LAS MÉTRICAS
3. OPTIMIZAR LA EFICIENCIA Y AMORTIZACIÓN DE LOS SISTEMAS
4. RECORTAR GASTOS MENSUALES EN LICENCIAMIENTO

SOLUCIÓN

Para optimizar y potenciar el sistema de aplicaciones del cliente se comienza sustituyendo el software de gestión de reservas que hasta el momento empleaba el cliente por Zoho Bookings, incluido en la suite de aplicativos Zoho One. La opción de Zoho Bookings no responde únicamente a una estrategia de reducción de costes, sino a la búsqueda de una mejor experiencia de usuario y un aumento funcional, ya que la anterior herramienta no incluía anulación automática de citas, integración nativa con CRM ni bloqueo de calendario.

Se implementaron automatizaciones y lógica de negocio personalizada en Zoho CRM, Zoho Forms y Zoho Flow, integrando además estos servicios web entre sí. Los nuevos flujos permiten enviar formularios web de manera automática a los clientes en función de las fases del Trato. Asimismo, los formularios posibilitan la recogida de información relevante para la organización del viaje (datos del vuelo, alergias) y su almacenamiento directo en un módulo personalizado de Zoho CRM por parametrización UTM. Por su parte, Zoho Flow implementa, por un lado, el envío automático de correos electrónicos a los clientes en base a la información proporcionada en los formularios y, por otro, la aplicación de reglas de validación sobre campos estratégicos para garantizar la calidad del dato.

IMPLEMENTACIÓN

El proyecto tuvo una duración total de ocho 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, CaramelTrail 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 primera consecuencia de nuestra actuación fue una significativa disminución de costes mensuales en mantenimiento de licencias, las cuales, mediante una correcta reingeniería de procesos, pudieron reestructurarse de manera más eficiente, reduciéndose únicamente a dos licencias de Zoho. A nivel funcional, no sólo se conservó la calidad del servicio que CaramelTrail venía prestando a sus clientes, sino que se mejoró poniendo a disposición del usuario una interfaz más amigable y la posibilidad de modificar sus citas sin intermediación de un trabajador de la agencia. Todo ello, junto con una

integración en CRM de baja latencia, hace que el proyecto haya impactado muy positivamente en la reducción de costes operacionales, la calidad de información recolectada y la modernización del servicio ofrecido al cliente a través de los canales *online* de CaramelTrail.

"Llevamos trabajando casi 9 meses con Ignacio y Julián para implementar tanto un CRM como diversas herramientas para optimizar nuestro proceso de venta. Tenemos un proceso de venta singular, pero desde el principio se ocuparon de entender nuestro proceso, plasmarlo en diferentes documentos y sugerirnos las mejores herramientas y cambios para mejorar nuestro proceso. El resultado es más que satisfactorio y seguimos confiando en ellos para desarrollar nuevas herramientas. Muy recomendables, serios y profesionales."

Samuel Rojo
CEO de CaramelTrail

CONTACTO PARTNER

Pinout Solutions

proyectos@pinoutsolutions.com

www.pinoutsolutions.com

Acceso a la ficha de Partner aquí