

The image features a dark, blurred background of a laptop on a wooden desk. A black pen with the word 'PRECISE' on it lies horizontally across the middle of the frame. The right side of the image is partially covered by a bright orange geometric shape. The text 'CRM ZOHO' is written in a large, white, sans-serif font, centered horizontally and partially overlaid by the orange shape and the pen.

CRM ZOHO

1.

Introducción e historia

1. Introducción e historia

Zoho es el nombre de un conjunto de aplicaciones web desarrolladas por la empresa de la India ZOHU Corporation.

En 1996, el emprendedor indio Sridhar Vembu funda en Pleasanton (Estados Unidos), AdventNet, compañía madre de Zoho, centrada en la administración de redes.

Con el paso de los años, la empresa, que desde el primer momento desarrolla su software en Chennai, la Meca del Software indio, comienza a centrar sus esfuerzos en el desarrollo de aplicaciones en la nube, personalizables y adaptables por medio de desarrollos a cualquier tipo y tamaño de empresa.

1. Introducción e historia

En 2005 anuncia la salida al mercado de Zoho Writer y su best seller, **Zoho CRM**.

Año tras año la compañía ha continuado lanzando al mercado diferentes aplicaciones hasta completar una colección con más de 30 aplicaciones.

Para poder utilizar dichas herramientas es obligatorio registrarse y la gran mayoría cuentan con una versión gratuita.

1. Introducción e historia

Las aplicaciones de Zoho se distribuyen como “software como un servicio” (SaaS).

Cada una de las aplicaciones de Zoho:

- ▶ Se ejecutan en cualquier navegador.
- ▶ Manejan interfaces WYSIWYG limpias, claras y fáciles de usar.
- ▶ Están dirigidas a cualquier tipo de usuario.

2. Clasificación

2. Clasificación

Zoho clasifica sus aplicaciones en 3 grupos, de acuerdo con sus características.

- ▶ Aplicaciones de negocio.
- ▶ Aplicaciones de colaboración.
- ▶ Aplicaciones de productividad.

2. Clasificación

Aplicaciones de Negocio

- ▶ **Zoho CRM**
- ▶ Zoho Assist
- ▶ Zoho Books
- ▶ Zoho BugTracker
- ▶ Zoho Campaigns
- ▶ Zoho ContactManager
- ▶ Zoho Creator
- ▶ Zoho Support
- ▶ Zoho Sites
- ▶ Zoho LiveDesk
- ▶ Zoho Marketplace
- ▶ Zoho People
- ▶ Zoho Recruit
- ▶ Zoho Reports
- ▶ Zoho Survey
- ▶ Zoho Vault

2. Clasificación

Aplicaciones de Colaboración

- ▶ Zoho Chat
- ▶ Zoho Connect
- ▶ Zoho Docs
- ▶ Zoho Discussions
- ▶ Zoho Mail
- ▶ Zoho Meeting
- ▶ Zoho Projects
- ▶ Zoho Wiki

2. Clasificación

Aplicaciones de Productividad

- ▶ Zoho Calendar
- ▶ Zoho Notebook
- ▶ Zoho Sheet
- ▶ Zoho Show
- ▶ Zoho Writer
- ▶ Zoho Office for Microsoft Sharepoint

3. Partners

3. Partners

Zoho cuenta con una red de Partners Autorizados, organizada por países, para distribuir sus aplicaciones empresariales. Los Partners o Resellers ofrecen soporte local y servicios de valor añadido sobre las aplicaciones.

Las soluciones más comúnmente distribuidas a través de un Partner son las empresariales, destacando las siguientes:

- ▶ Zoho CRM
- ▶ Zoho Invoice
- ▶ Zoho Creator
- ▶ Zoho Report
- ▶ Zoho Project

Todas estas aplicaciones empresariales permiten usar el CRM como punto de partida para construir un software de gestión completo, integrándose entre sí.

5. Funcionalidades

5. Funcionalidades

Todas las funcionalidades y aplicaciones de este CRM gratuito online se distribuyen en 6 grandes ramas:

- ▶ **Herramientas Colaborativas:** email, chat, documentos, proyectos, reuniones, etc.
- ▶ **Ventas y Marketing:** contactos, formularios, encuestas, campañas, motivación, etc.
- ▶ **Negocios:** creación, reportes, monitorización web, etc.
- ▶ **Finanzas:** libros de contabilidad, facturas, inventario, suscripciones y gastos.
- ▶ **Soporte y atención al cliente:** asistencia, soporte, y atención al cliente.
- ▶ **Recursos humanos:** reclutamiento y gestión de los recursos humanos.

5. Funcionalidades

Conexión con otros tipos de software:

- ▶ **Microsoft Access**
- ▶ **MySQL**
- ▶ **Oracle y el Servidor SQO a Zoho Reports**

API:

- ▶ **Java**
- ▶ **.Net**
- ▶ **C/C++**
- ▶ **PHP**
- ▶ **etc.**

5. Funcionalidades



Formulario web para captación de posibles clientes



Seguimiento del proceso comercial



Gestión de oportunidades de venta



Control de la fuerza de venta. Derivación de procesos. Roles y permisos



Actividades, eventos y registro de llamadas. Integración con VozIP



Presupuestos, órdenes de compra y venta



Campañas de CRM marketing: mailing, redes sociales, chat web, Google AdWords... Gestión de campañas y seguimiento del ROI.

5. Funcionalidades



Comunicación con el cliente. Envío de emails y posibilidad de envío de sms



Integraciones sociales y chat de ayuda con el cliente



Informes del estado del negocio y gráficos



Facturación estándar. Para la gestión de la facturación recomendamos Zoho Books o Invoice, facturación integrada con su CRM



Gestión de incidencias, casos y soluciones



Workflows y automatización de procesos y reglas



Productos, stock, gestión de almacén y pedidos

5.

Descripción de la instalación

5. Descripción de la instalación

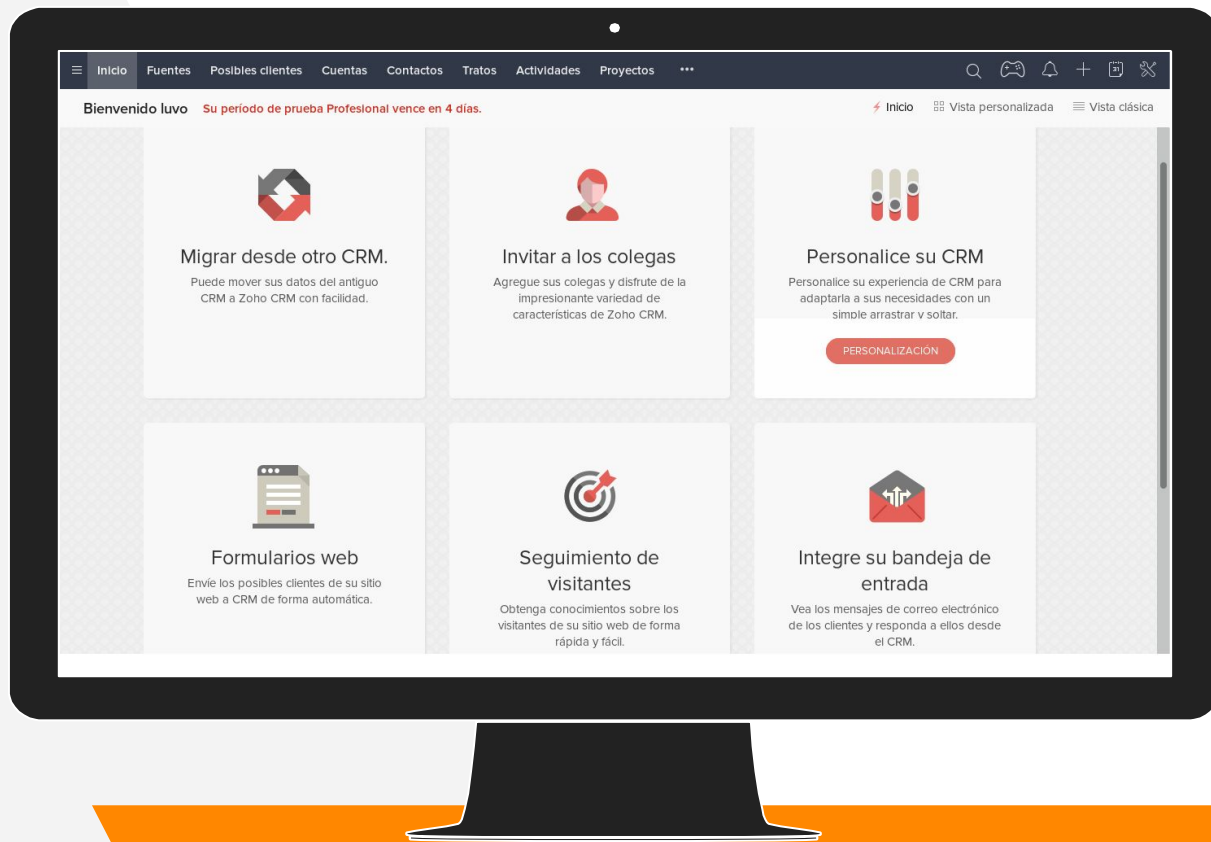
Zoho es un CRM gratuito online, por lo que no necesitas descargarte ningún programa, tan sólo un ordenador con conexión a internet y navegador web.

También, da igual el sistema operativo de tu ordenador, ya que trabajas online desde el navegador, por lo que es cómodo y fácil de usar para todos los trabajadores de la empresa.

Podrás gestionar todos tus clientes desde el Cloud.

Fácil registro desde su página web y limitación de almacenamiento de 1gb.

5. Descripción de la instalación



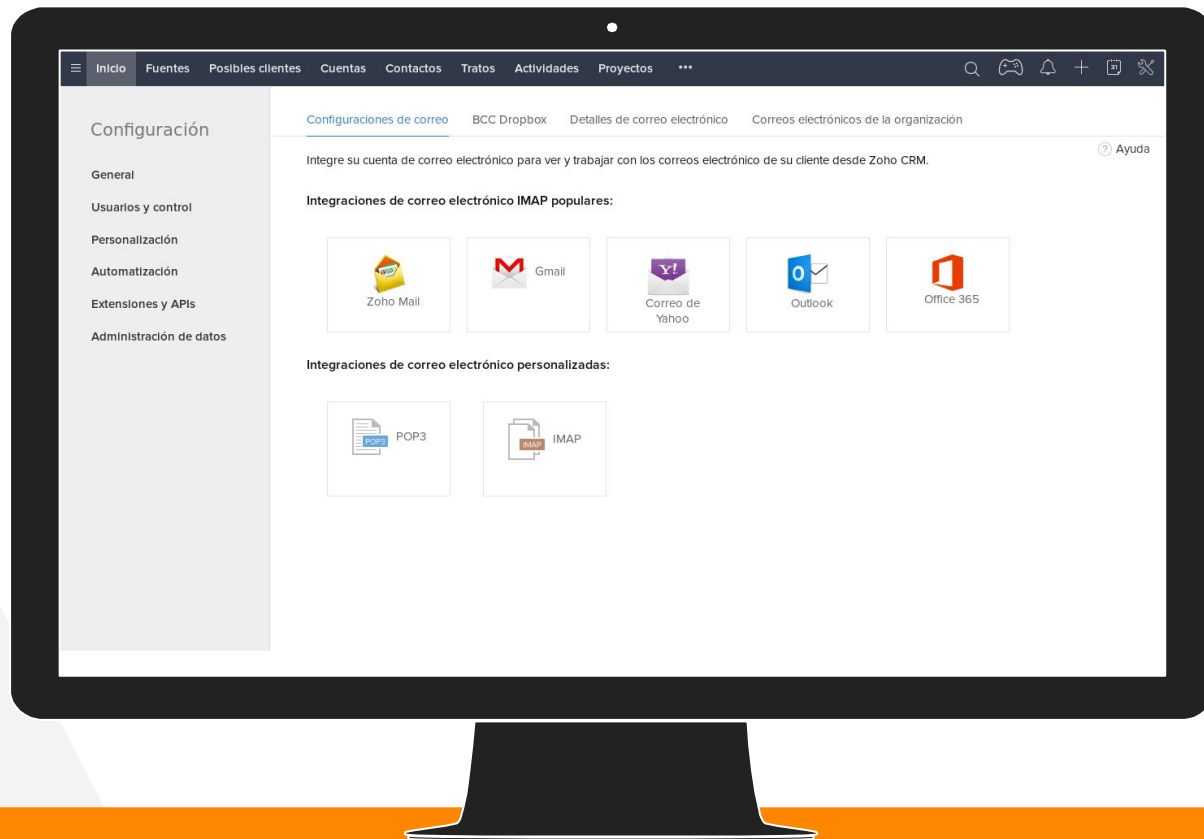
PÁGINA PRINCIPAL

Inicio de la cuenta en Zoho CRM.

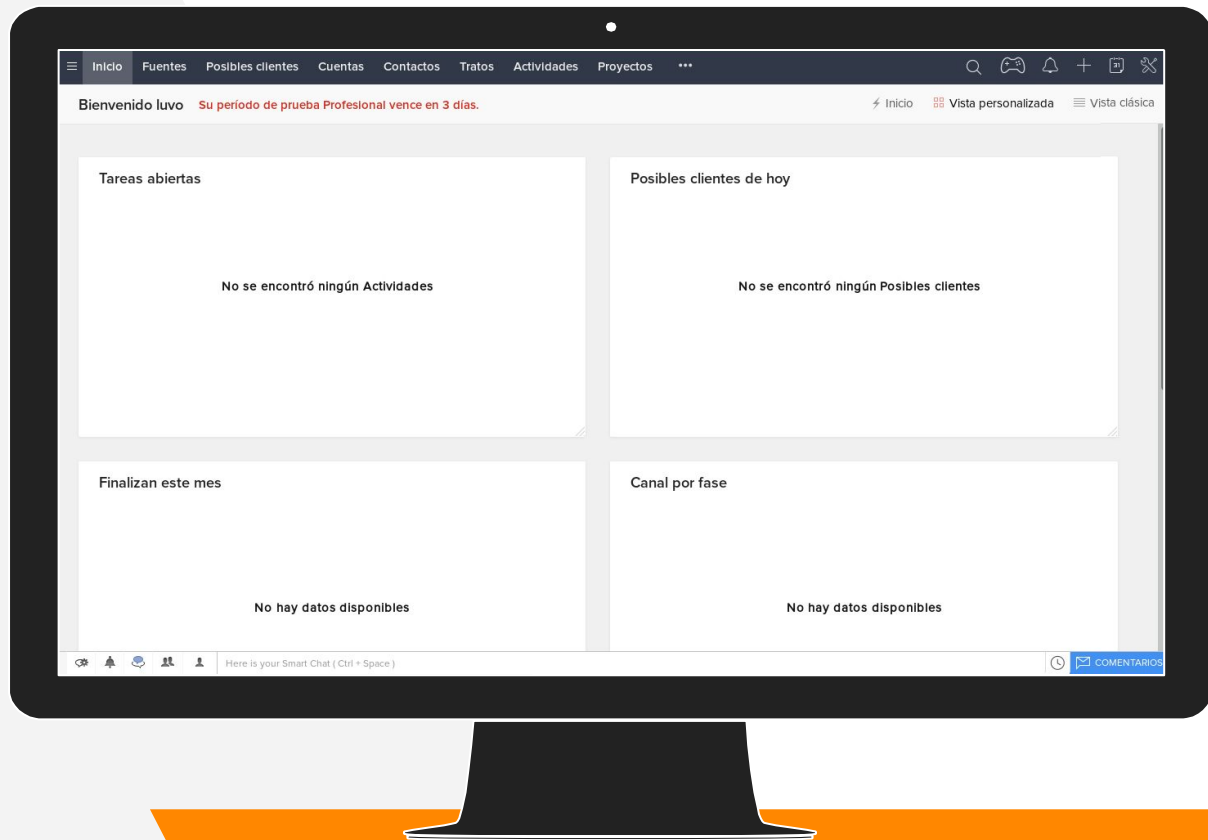
5. Descripción de la instalación

INICIO

Donde se podrán conectar distintos servicios para tener todo centralizado.



5. Descripción de la instalación

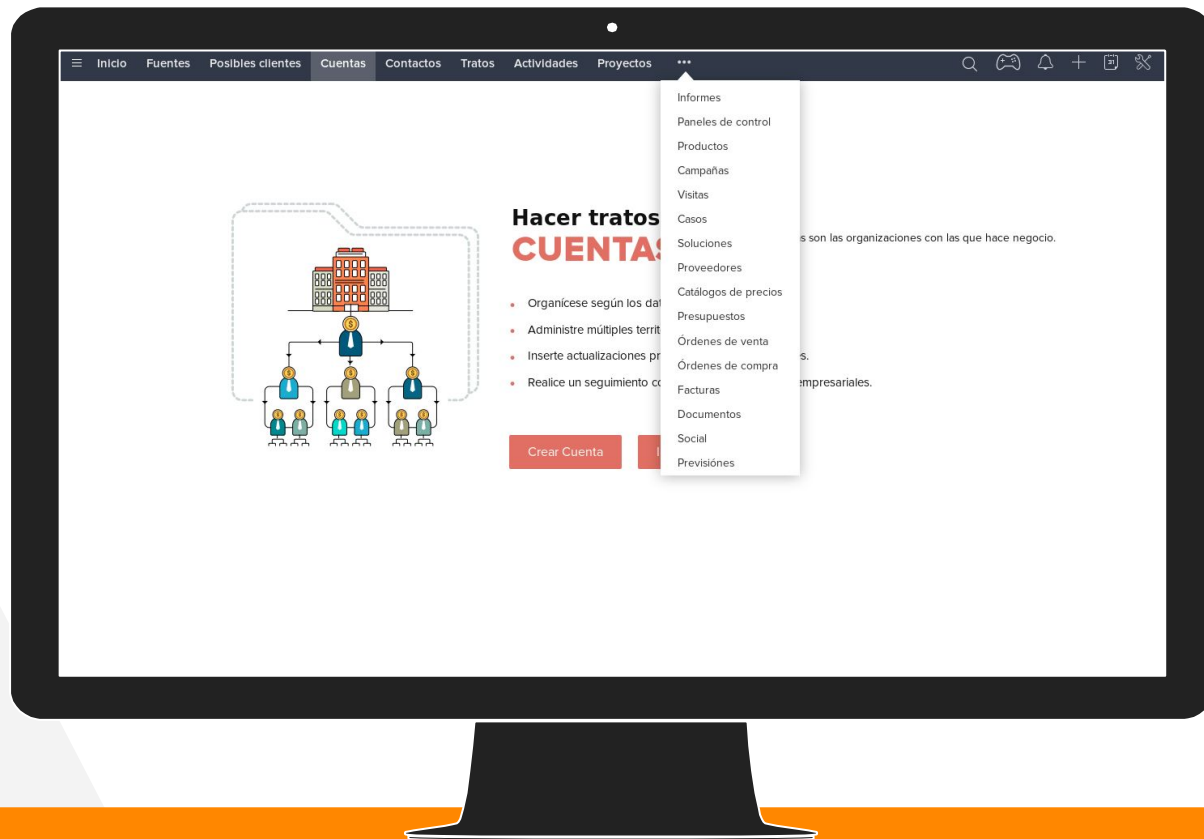


VISTA PERSONALIZADA

Podrás mostrar información de los módulos que consideres más importantes.

5. Descripción de la instalación

OTROS
MÓDULOS
DISPONIBLES



6.

Ventajas e inconvenientes

6. Ventajas e inconvenientes

Ventajas:

- ▶ **Muy accesible.** Zoho facilita el uso de sus funcionalidad con una serie de pasos fáciles de seguir.
- ▶ **Completamente online.** El CRM de Zoho no necesita de instalación ya que se puede usar online en su totalidad.

Inconvenientes:

- ▶ **Falta de centralización.** Todos los módulos de Zoho están divididos y no hay ningún tipo de centralización.
- ▶ **Posible problema de conexión.** Debido a que el CRM de Zoho es completamente online una mala conexión afectaría a su funcionamiento.

7.

Empresas que lo han
implantado. Casos de éxito

7. Empresas que lo han implementado. Casos de éxito



Grupo Vips: Grupo de restauración y comercio. Empresa con 6 cadenas y 5 restaurantes de alta gama. Más de 336 establecimientos, en toda España y Portugal



Cambridge English Idiomas – Sector educación: Examinadores mundialmente conocidos. Títulos obtenidos con reconocimiento por parte de colegios, institutos, universidades, ministerios, agencias internacionales y empresas como prueba tangible del nivel de conocimiento del idioma.



Unión Andina: Inmobiliaria: Internacional. Unión Andina gestiona propiedades inmobiliarias por toda España y latinoamérica.

7. Empresas que lo han implementado. Casos de éxito

The logo for Taringa! is displayed in white capital letters on a blue rectangular background.

Taringa Internet: Sector comunicación. Comunidad virtual de entretenimiento donde los usuarios pueden compartir todo tipo de información con otros usuarios, en función de sus intereses. Está entre las 10 páginas más visitadas de Argentina y en plena expansión en su versión en inglés Socialphy.



Inmunotek: Tecnología Sector salud. Laboratorio farmacéutico, que desarrolla, fabrica y comercializa productos para el diagnóstico y tratamiento de enfermedades en el campo de la alergia e inmunología.



Ega Consultores: Servicios RRHH y Formación. Referente en el ámbito de la prestación de servicios de recursos humanos y del Interim HR Management para organizaciones que desarrollan o quieren desarrollar su actividad en el noroeste peninsular: España y Norte de Portugal.

8.

Bibliografía

8. Bibliografía

<http://digitalmarketingtrends.es/crm-gratuito-online/>

<https://es.wikipedia.org/wiki/Zoho>

http://www.conpas.net/zoho_crm_instalacion.html

<https://www.zoho.com/partners-resellers.html#spain>

<http://culturacrm.com/crm/ejemplos-de-empresas-con-cultura-crm/>

<http://www.conpas.net/casos-de-exito.html>

<http://www.buscocrm.com/zoho-crm-technology-review.php>



FIN

Estrella Afán de Rivera Díaz
Luis Liñán Villafranca
Javier Gómez Luzón
Javier Oliva Cruz