



Caso de Estudio

Confiamed

 **Confiamed**



1

Introducción

Confiamed, reconocida empresa del sector de seguros de asistencia médica, enfrentaba desafíos importantes en la gestión de su operación comercial.

Antes de la implementación, la metodología de trabajo que utilizaban no brindaba la trazabilidad necesaria para administrar de manera eficiente los procesos comerciales y las renovaciones de negocios, ni permitía dar un seguimiento oportuno a las relaciones con brokers.

Esta situación dificultaba mantener una perspectiva clara y estratégica de la operación, lo que evidenciaba la necesidad de una solución más sólida.

Con la adopción de Zoho CRM, Confiamed buscaba automatizar sus procesos, optimizar el seguimiento de oportunidades de negocio y fortalecer el control y la visibilidad de toda su gestión comercial.

Este cambio les permitiría incrementar la productividad, alinear sus estrategias con las necesidades de clientes y brokers, así como consolidar su operación bajo una plataforma tecnológica moderna y robusta.

2

El Reto:

Antes de implementar Zoho, la operación comercial de Confiamed se llevaba a cabo de forma manual, utilizando correos electrónicos y hojas de cálculo. Esto resultaba en varios desafíos clave:

- ✓ **Falta de trazabilidad:** La ausencia de un sistema adecuado para registrar los negocios limitaba la capacidad para la toma de decisiones.
- ✓ **Problemas de productividad:** La dependencia de procesos manuales dificultaba la colaboración entre equipos, ralentizando la respuesta a las oportunidades comerciales.
- ✓ **Visibilidad limitada:** La gerencia carecía de herramientas efectivas para **monitorear** la gestión comercial, lo que complicaba la toma de decisiones informadas.
- ✓ **Seguimiento:** Sin un enfoque sistemático para manejar cotizaciones, acuerdos operativos con brokers, la gestión de relaciones comerciales se tornaba en un desafío.

Estos problemas afectaban la capacidad de Confiamed para gestionar su negocio de manera efectiva, disminuyendo su productividad y aumentando los riesgos en la aprobación de negocios.

3 La Solución

Módulos y herramientas implementados:

Se implementó Zoho CRM Plus, configurando los módulos de posibles clientes, contactos, cuentas, oportunidades, analítica, informes y módulos personalizados claves.

Personalizaciones y automatizaciones:

- ✓ **Integración de bases de datos de clientes:** Se utilizó la API REST de Zoho CRM para conectar la base de datos de clientes de Confiamed con Zoho CRM, asegurando una transferencia fluida de información.
- ✓ **Automatización:** Se crearon flujos de trabajo para el envío de recordatorios, gestión de vencimientos, solicitudes de emisión y campañas de fidelización, optimizando así los procesos comerciales.
- ✓ **Estandarización de procesos:** Se implementaron Blueprints para definir las fases comerciales, involucrando roles del equipo comercial, jefaturas y el área técnica, garantizando una mayor consistencia en las operaciones.
- ✓ **Generación automática de tickets:** Se desarrollaron scripts personalizados para integrar Zoho CRM con Zoho Desk, junto con su integración nativa para facilitar la gestión de requerimientos.

Planificación del proyecto

El proyecto se ejecutó en tres fases:

1. **Evaluación de necesidades:** Se realizaron reuniones con los equipos comerciales y técnicos para levantar requerimientos específicos.
2. **Diseño y pruebas:** Se configuró Zoho CRM, se desarrollaron integraciones y se llevaron a cabo pruebas unitarias e integrales para asegurar la funcionalidad.
3. **Lanzamiento a producción:** Se garantizó una integración fluida y efectiva, minimizando interrupciones en la operación.

Capacitación y soporte:

Se brindaron capacitaciones al equipo comercial y técnico, acompañándolos en todas las fases del proyecto para asegurar un uso efectivo de las nuevas herramientas.

5

Resultados:

La implementación de Zoho ha traído beneficios significativos para Confiamed:

- ✓ **Automatización y estandarización:** Los procesos comerciales son ahora más eficientes, lo que permite una gestión más ágil y ordenada.
- ✓ **Colaboración efectiva:** Los equipos comerciales y técnicos trabajan juntos de manera más cohesiva, con acceso a información centralizada que facilita la comunicación.
- ✓ **Métricas claras:** La evaluación de negocios se ha vuelto más

sencilla gracias a las herramientas analíticas implementadas, proporcionando visibilidad sobre el rendimiento.

- ✓ **Relaciones fortalecidas:** La gestión profesional con los brokers ha mejorado, fortaleciendo las relaciones comerciales.
- ✓ **Impulso a la digitalización:** La integración de Zoho CRM Plus está alineada con la estrategia de transformación digital de Confiamed, apoyando sus objetivos a largo plazo

Impacto cualitativo adicional

La implementación de Zoho CRM Plus contribuyó significativamente a la digitalización de Confiamed, mejorando su posicionamiento como empresa innovadora en su industria.

6

Sobre el Parter:

En Ermática, ayudamos a las empresas a transformarse digitalmente con la Suite de Zoho. Nuestro enfoque está en:

- ✓ **Optimización de procesos:** Reducir tareas que no agregan valor y maximizar la eficiencia organizacional.
- ✓ **Transformación digital:** Permitir que los negocios tomen decisiones basadas en datos y operen de manera estratégica.
- ✓ **Impulso al crecimiento empresarial:** Implementar soluciones tecnológicas que mejoren la productividad, la experiencia del cliente y el rendimiento de las empresas.

Nuestra Experiencia y Reconocimientos

- ✓ Más de 10 años de experiencia implementando proyectos con la Suite de Zoho.
- ✓ Certificaciones en Zoho CRM.



- ✓ Reconocimientos como Partner Emergente del Año 2022.
- ✓ Casos de éxito presentados en eventos como Zoholics.

Nuestros Servicios

- ✓ Consultoría e implementación de proyectos.
- ✓ Planes de horas para soporte continuo.
- ✓ Desarrollo de integraciones y aplicaciones personalizadas.

En Ermática, nuestro compromiso es ofrecer servicios de alta calidad que impulsen la productividad y el éxito de nuestros clientes.

¿Te interesó este caso y deseas implementar algo similar en tu empresa?

¡Estamos aquí para ayudarte! Comunícate con nosotros para descubrir cómo nuestras soluciones personalizadas pueden transformar tu negocio.

Móvil: +593995967374

Correo: vinicio@somosermatica.com

Web: www.somosermatica.com