



Caso de Estudio

Tipti S.A.



Tipti



1

Introducción

Cliente: TIPTI S.A.

Industria: E-commerce y delivery de productos de supermercado y alimentos a domicilio.

TIPTI S.A. desarrolló una plataforma tecnológica que combina la conveniencia de hacer compras en línea con la entrega rápida y personalizada. Operando en el nicho de servicios de entrega *last mile* en Ecuador, entonces TIPTI buscaba expandir su modelo de negocio hacia el segmento B2B.

Situación:

TIPTI estaba incursionando en una nueva línea de negocio B2B. Necesitaban una solución para administrar y gestionar prospectos, cuentas y negocios en esta nueva línea, con el objetivo de potenciar el cross-selling entre sus clientes de las líneas B2C y B2B.

También requerían integración con su sistema transaccional y herramientas que les permitieran mejorar la gestión de su creciente equipo comercial.

Objetivos de la Implementación

TIPTI buscaba lograr lo siguiente:

- ✓ Gestionar y analizar prospectos a lo largo de todas las fases de prospección.
- ✓ Obtener métricas claras sobre la gestión comercial y la producción real generada por los clientes.
- ✓ Sincronizar el CRM con su sistema transaccional para tomar decisiones estratégicas basadas en datos de facturación.
- ✓ Automatizar tareas de seguimiento, recordatorios y fidelización de clientes.
- ✓ Documentar la gestión realizada y mantener un histórico centralizado.

2

El Reto:

Problemas y desafíos antes de la implementación:

- ✓ Uso de bases de datos en Excel, lo que dificultaba la administración y seguimiento de prospectos.
- ✓ Falta de monitoreo efectivo por parte de la dirección comercial.

- ✓ Ausencia de trazabilidad para tomar acciones específicas sobre clientes.
- ✓ Carencia de métricas e históricos para decisiones estratégicas.
- ✓ Dificultades para distribuir prospectos de manera equitativa y personalizar el servicio.
- ✓ Incapacidad para gestionar la fidelización de clientes de forma automatizada, afectando la eficiencia operativa.

Impacto en la operación:

- ✓ Complejidad en la administración de contactos y cuentas.
- ✓ Imposibilidad de tomar decisiones estratégicas por falta de información centralizada.
- ✓ Ineficiencia en la gestión comercial y dificultades en la personalización del servicio.

Herramientas anteriores y sus limitaciones:

TIPTI manejaba datos desde su sistema transaccional, pero este no estaba integrado con la gestión comercial. Cada ejecutivo trabajaba de manera aislada, sin estandarización ni unificación de procesos.

3 La Solución

Módulos y herramientas de Zoho implementados:

Para brindar una solución alineada a las necesidades de Tipti, se utilizó Zoho CRM edición empresarial, implementando los siguientes módulos:

- ✓ Posibles Clientes
- ✓ Cuentas
- ✓ Oportunidades

- ✓ Contactos
- ✓ Informes
- ✓ Analítica
- ✓ Tareas
- ✓ Reuniones

Personalizaciones e integraciones:

Algunos de los componentes estratégicos que se implementaron para cumplir con los requerimientos de Tipti fueron:

- ✓ Personalización de **módulos**: Diseño de fichas específicas y pipelines comerciales.
- ✓ **Workflows**: Automatización de seguimientos y recordatorios para el equipo comercial.
- ✓ **Blueprints**: Estandarización de procesos comerciales para garantizar consistencia.
- ✓ **Integración** con su sistema transaccional: Uso del API REST de Zoho para sincronizar datos de facturación.
- ✓ **Analytics** de CRM: Personalización para métricas clave y toma de decisiones.

Planificación e implementación:

La implementación exitosa de un CRM requiere un enfoque estructurado que asegure que las necesidades del cliente sean comprendidas y traducidas en una solución funcional y eficiente. A continuación, se describen las principales fases del proceso, desde el diseño inicial hasta el despliegue final:

- ✓ **Diseño**: Levantamiento de necesidades y definición del esquema de datos, automatizaciones e integraciones requeridas, en colaboración con el cliente.

- ✓ **Configuración, desarrollo y pruebas:** Implementación de funcionalidades seguidas de pruebas unitarias e integrales.
- ✓ **Despliegue:** Puesta en producción tras capacitaciones al equipo comercial.

Capacitaciones y soporte:

- ✓ Capacitaciones **específicas** sobre procesos diseñados y uso de la herramienta.
- ✓ Mejora continua a través de **planes de soporte** que ofrece Ermáica.

5 Resultados

Un CRM bien implementado transforma la gestión comercial, ofreciendo herramientas que optimizan procesos y mejoran la relación con los clientes. A continuación, se detallan los beneficios clave que esta solución puede aportar:

- ✓ Base de datos **centralizada** de clientes.
- ✓ **Automatización** de tareas: Seguimiento y fidelización de clientes.
- ✓ **Integración** con el sistema transaccional para un flujo de información continuo y eficiente.
- ✓ Análisis detallado de la gestión comercial con **métricas** clave.
- ✓ Trabajo **colaborativo** entre el equipo comercial.
- ✓ Mejor **comunicación** con clientes a través de múltiples canales.
- ✓ Incremento en **productividad** al dedicar tiempo a tareas comerciales estratégicas.

Impacto cualitativo:

- ✓ El cliente reportó una mejora significativa en la **productividad** gracias a la automatización de tareas. Esto permitió un enfoque más estratégico en la gestión comercial, alineado con los objetivos del negocio.
- ✓ Este caso demuestra cómo Zoho CRM, con una implementación adecuada, puede transformar la operación comercial de empresas como TIPTI, aportando **eficiencia, trazabilidad** y mejores resultados estratégicos.

6

Sobre Ermática:

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