

Evolución mediante la digitalización

Evolution y Zoho One

Sobre Evolution

Evolution es una consultora estratégica especializada en el asesoramiento en materia de financiación a la I+D+i, cuya misión es la de fomentar el emprendimiento a través de la innovación, facilitar la transferencia de conocimiento entre empresas e instituciones y conectar personas con tecnologías.

El proyecto Evolution empieza en 2004, ofreciendo a sus clientes unos servicios basados en incentivos fiscales para empresas innovadoras. Gracias a su apertura a la financiación europea, Evolution empieza a alcanzar a sus primeros clientes fuera de España en 2014, y a expandirse nacional e internacionalmente en 2017. Desde 2020, su equipo ha superado los 60 evolutioners, habiendo desarrollado proyectos con más de 625 empresas procedentes de 18 países de Europa e Israel.



Más de **60** evolutioners



Proyectos con más de **625** empresas procedentes de **18** países de Europa e Israel.

Sobre Inés Zamarro



Inés Zamarro,

Chief Digital Officer en Evolution.

Inés se unió a Evolution en 2017 como CRM Manager, con el objetivo de implementar Zoho CRM como herramienta de gestión de clientes en la empresa. Tras esta experiencia, Evolution decidió continuar con su proceso de digitalización, otorgando a Inés el cargo de Chief Digital Officer en 2019. Desde este rol, Inés lidera la transformación digital de la empresa a través del análisis de los procesos internos, la búsqueda de soluciones digitales y su implementación, y la formación y soporte a los usuarios.

El desafío



En 2017, Evolution se encontraba en un momento de expansión nacional e internacional de sus servicios. Además, José Romero, CEO de la empresa, viajaba habitualmente, por lo que necesitaba una solución que le permitiese dirigir la empresa desde cualquier parte del mundo. "Buscamos una herramienta que nos permitiese estar todos conectados a través de un elemento que no fuese físico y que el trabajo en equipo dejase de basarse en la oficina" añade Inés Zamarro.

Así, los objetivos que querían conseguir eran:

- Apoyar la **estrategia de crecimiento** de la empresa, mientras gestionaban su fuerza de trabajo deslocalizada.
- Dotar al departamento de Business Development de una herramienta que les permitiese **gestionar una gran cantidad de clientes de forma eficiente**.
- **Centralizar los datos de los clientes** en una misma plataforma, para que los equipos en contacto directo con ellos pudieran garantizarles una mejor experiencia.
- **Analizar los datos de forma integrada** para así tomar mejores decisiones y reaccionar, de forma ágil, ante imprevistos.
- Y, en definitiva, **empezar a digitalizar** sus procesos.

El paso a Zoho One

Evolution eligió [Zoho One](#) para abordar el desafío, siendo la solución que cumplía con todos sus requisitos iniciales:

- **La flexibilidad o capacidad de adaptación** a las necesidades específicas de Evolution, concretamente en su periodo de expansión.
- **Su nivel de uso**, con una curva de aprendizaje que permitiera a los equipos adaptarse a la transformación digital de la empresa y trabajar con la plataforma desde el principio.
- **La accesibilidad** que permite utilizar la plataforma desde cualquier lugar.
- El grado de **seguridad** de la información y los datos almacenados y gestionados desde la plataforma.
- Y, por último, **el coste** de la misma, para que pudiera resultar, además, rentable.



“

La suite que nos ofrecía Zoho One en ese momento respondía muy bien a nuestro objetivo, ya que nos facilitaba distintas soluciones para gestionar la digitalización de Evolution de una forma más integrada, más global.

Inés Zamarro,

Chief Digital Officer en Evolution.

Ya desde 2012 una de las empresas del grupo había elegido Zoho CRM como sistema para una mejor gestión de los datos de clientes y de operaciones de ventas. Así, en 2017 descubrieron la suite de Zoho One y decidieron empezar a explorarla junto a uno de los partners de Zoho, [Conpas](#). De forma interna, Inés contó sobre todo con el apoyo de Eva Zamarro, Director of Finance and Administration y David Gil, People and Talent Manager en Evolution.

¿Cuál es el uso de Zoho One dentro del equipo de Evolution?

La plataforma de **Zoho One** ofrece una serie de aplicaciones integradas como módulos, lo que permite el acceso a cada uno de ellos desde un mismo espacio.

Dentro de Zoho One, la aplicación central para Evolution es **Zoho CRM**, desde donde gestionan toda la prestación del servicio, desde que se crea un nuevo posible cliente hasta que se envía la factura:

- En primer lugar, la integración de **Zoho Forms**, para la creación de formularios web, y de **Zoho SalesIQ**, para la interacción mediante un chat en línea con los visitantes de la web, permite que aquellos que contacten con el equipo a través este canal se creen automáticamente en Zoho CRM.
- Dentro de **Zoho CRM** se encuentra la base de datos de posibles clientes o *leads* así como de clientes, y se canalizan los procesos comerciales.
- Para los proyectos con sus clientes, Evolution cuenta con módulos personalizados a través de los que además generan documentos, por ejemplo, desde **Zoho Writer**.
- Posteriormente, el proceso concluye en la facturación a los clientes por sus servicios en el módulo de *Invoices*.
- Por último, la información se analiza de forma global en los módulos de *Reports y Dashboards*.



“

De esta forma, toda la información sobre cada uno de nuestros clientes está disponible en una misma plataforma, un único punto de referencia para toda la compañía.

Eva Zamarro,

Director of Finance and Administration en Evolution.

Para las actividades de marketing y desarrollo de clientes cuentan con la integración de **Zoho Campaigns**, desde donde crean listas de suscripción por correo electrónico; y con **Zoho Survey**, desde donde recogen información como la satisfacción del cliente mediante encuestas en línea. Fuera del entorno de Zoho, el equipo de Evolution tiene integradas herramientas de Google, como Google Calendar y Gmail, para su trabajo diario.

El equipo de People también ha digitalizado su proceso de gestión del personal. Con **Zoho Recruit**, crean y comparten ofertas de empleo, al igual que gestionan la evaluación de candidatos y su posterior selección. Una vez la persona entra a formar parte de Evolution, su perfil pasa a **Zoho People**, desde donde pueden acceder a documentación relevante, registrar sus vacaciones, días de trabajo remoto y más. Otras aplicaciones dentro de Zoho One también están implicadas en este proceso, como **Zoho Projects**, desde donde el equipo de People se apoya para compartir tareas y otra información relevante en el proceso de onboarding.

“



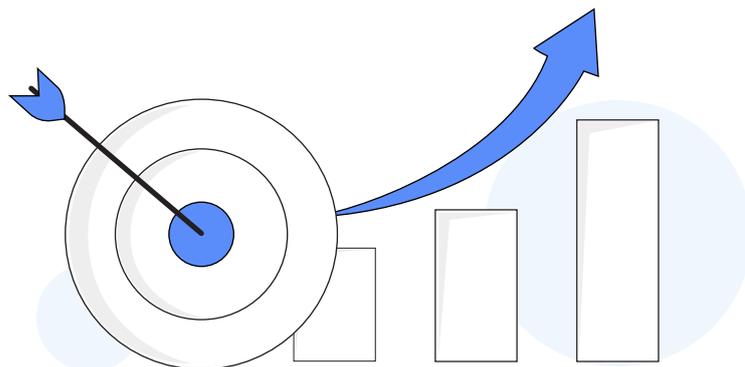
Zoho One nos da la posibilidad de ser efectivos y resolutivos a la hora de ejecutar procesos y políticas en materia de People, Culture & Acquisition, permitiéndonos interactuar con las personas de forma organizada y cercana, involucrándonos en todas las fases de su experiencia en Evolution.

David Gil,

People Manager en Evolution.

En cuanto a la expansión de la plataforma, Evolution cuenta con las extensiones para Google Workspace, disponibles en [Zoho Marketplace](#).

El proceso de adopción y los beneficios adquiridos



Desde 2017, Zoho One se ha ido integrando en el día a día del equipo de Evolution. La posibilidad que ofrece la plataforma de escoger las aplicaciones que necesite la empresa en cada momento ha hecho el proceso de digitalización más flexible y basado en la mejora continua. De esta forma, **siguen incorporando nuevas funciones que les permitan llegar cada vez más lejos.**

El aprendizaje y la experiencia con la plataforma han ido incrementando los beneficios aportados. En concreto, Zoho One:

- Ha dotado de las herramientas adecuadas, para beneficiar la **transformación digital** de la empresa.
- Ha favorecido la **accesibilidad** a los datos y la **transparencia** dentro de Evolution, mejorando así la alineación del equipo y la experiencia de cliente proporcionada.
- Ha potenciado la **eficiencia y productividad** del equipo.
- Ha proporcionado una mayor **inteligencia en la toma de decisiones** basadas en el análisis de datos.

“

Puesto que Zoho One es una solución económica, el retorno mensual por trabajador es prácticamente inmediato, teniendo en cuenta el tiempo que ahorra el tener la información fácilmente disponible, en cualquier momento y en cualquier lugar.



Eva Zamarro,

Director of Finance and Administration en Evolution.

En cuanto al futuro, Evolution ve a Zoho como un aliado en su crecimiento, con el cual planea seguir contando:

“

Somos muy ambiciosos sobre el futuro de la empresa. Durante estos años, Evolution ha crecido mucho y las aplicaciones de Zoho nos han apoyado en este desarrollo creciendo con nosotros. Por tanto, esperamos seguir juntos en el camino.



Inés Zamarro,

Chief Digital Officer en Evolution.
