



---

EL CASO DE  
LEX DOCUMENTS  
**MOVILIDAD GLOBAL  
CON ZOHU ONE**



# SOBRE LEX DOCUMENTS

Lex Documents es una empresa que ofrece servicios de documentación y consulares en un ámbito global. Sus servicios se estructuran en cuatro pilares:

- Solicitud de documentos personales oficiales
- Legalización de documentos
- Solicitud de visas
- Traducción de documentos

y se ofrecen tanto a empresas como a particulares.

Lex Documents nace en 2003 como una empresa familiar en Valencia, España, en un entorno con alta demanda de solicitud de documentos internacionales y otros servicios legales de personas que inmigran a España, en sus países de origen. En sus inicios, sus servicios están enfocados a particulares, pero este modelo se diversifica en el 2008 para atender también a multinacionales y a empresas, con el objetivo de facilitar la movilidad global. Esta diversificación permite a la empresa trabajar con grandes cuentas, que a partir del 2014 fuerzan la expansión de Lex Documents por Europa.

Actualmente, Lex Documents dispone de oficinas en 10 países europeos (incluyendo su sede en España) y oficinas y corresponsales distribuidos en América Latina.

## Lex Documents en números

Número de empleados



**28**  
Empleados

Lex Express (particulares)



más de  
**50.000**  
clientes desde que nació

Lex Executive (empresas)



alrededor de  
**20**  
cuentas

Mercados en los que están presentes



Europa, EEUU y  
Latinoamérica

## SOBRE EL ENTREVISTADO



**Eduardo Silva**

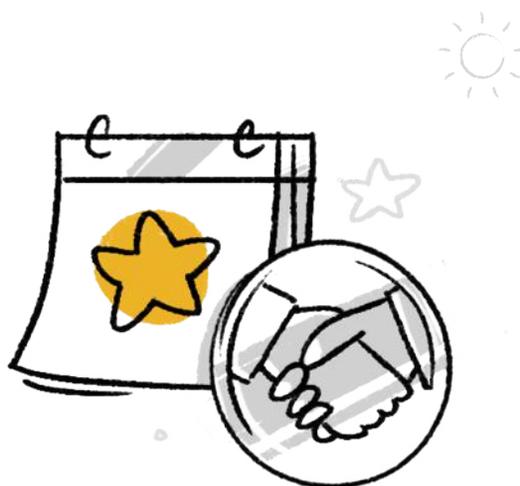
Director general,  
**Lex Documents.**



Eduardo Silva es el Director General de Lex Documents. Eduardo se encarga de la coordinación de los equipos de operaciones, de soporte, y distintas partes involucradas en la empresa. Su rol en la incorporación de las aplicaciones Zoho es el de la comunicación entre equipos, desde donde aparecen las distintas necesidades del negocio hasta que las soluciones se ponen en marcha por los desarrolladores e implantadores de las herramientas.

## LEX DOCUMENTS Y ZOHOO UNA RELACIÓN DE LARGO RECORRIDO

Nos encontramos en el 2013. El crecimiento de Lex Documents y la necesidad de comunicarse rápidamente, compartir archivos y poder trabajar en línea obliga a la empresa a buscar un nuevo software. Hasta ahora, las ventas se gestionan mediante redes intranet desarrolladas a medida, con funciones limitadas y alto coste de mantenimiento, que quedan obsoletas continuamente. Es momento de buscar herramientas profesionales, potentes y que crezcan con Lex Documents.



Eduardo conoce **Zoho Invoice**, el software de facturación de Zoho, a través de referencias externas. Tras probarla, descubre que "es una herramienta fácil de utilizar, fácil de acoplar y fácil de escalar", que les permite llevar un mejor control de las facturas y pagos. Tras la buena experiencia, y con el nuevo reto para Lex Documents de prestar servicios a cuentas corporativas y a operar en otros países, la empresa incorpora **Zoho Projects** con el objetivo de gestionar los proyectos de clientes y permitir la colaboración entre equipos distribuidos.



*Zoho Projects permitió que nuestras oficinas tuvieran una herramienta rápida y flexible, a la que los compañeros se pudiesen conectar para saber cuáles eran las tareas a realizar, y trabajar en equipo a través de varios departamentos.*



**Eduardo Silva,**

Director General de Lex Documents.

Sus necesidades han quedado cubiertas, por lo que deciden seguir trabajando con estas aplicaciones Zoho en la parte que llamarán Lex Executive (para corporaciones) y otros sistemas creados a medida para Lex Express (para particulares).

## AFÁN DE SUPERACIÓN UNA TRANSICIÓN NATURAL A ZOHO ONE

Lex Documents está preparado para explotar el potencial de las herramientas de Zoho, por lo que en 2019 contactan con un *partner* oficial de Zoho en España, [Tic Servei](#).

Con la necesidad de incorporar nuevas herramientas para una mejor gestión de las solicitudes y la información de clientes, Lex Documents decide incorporar **el software integral de Zoho One**.

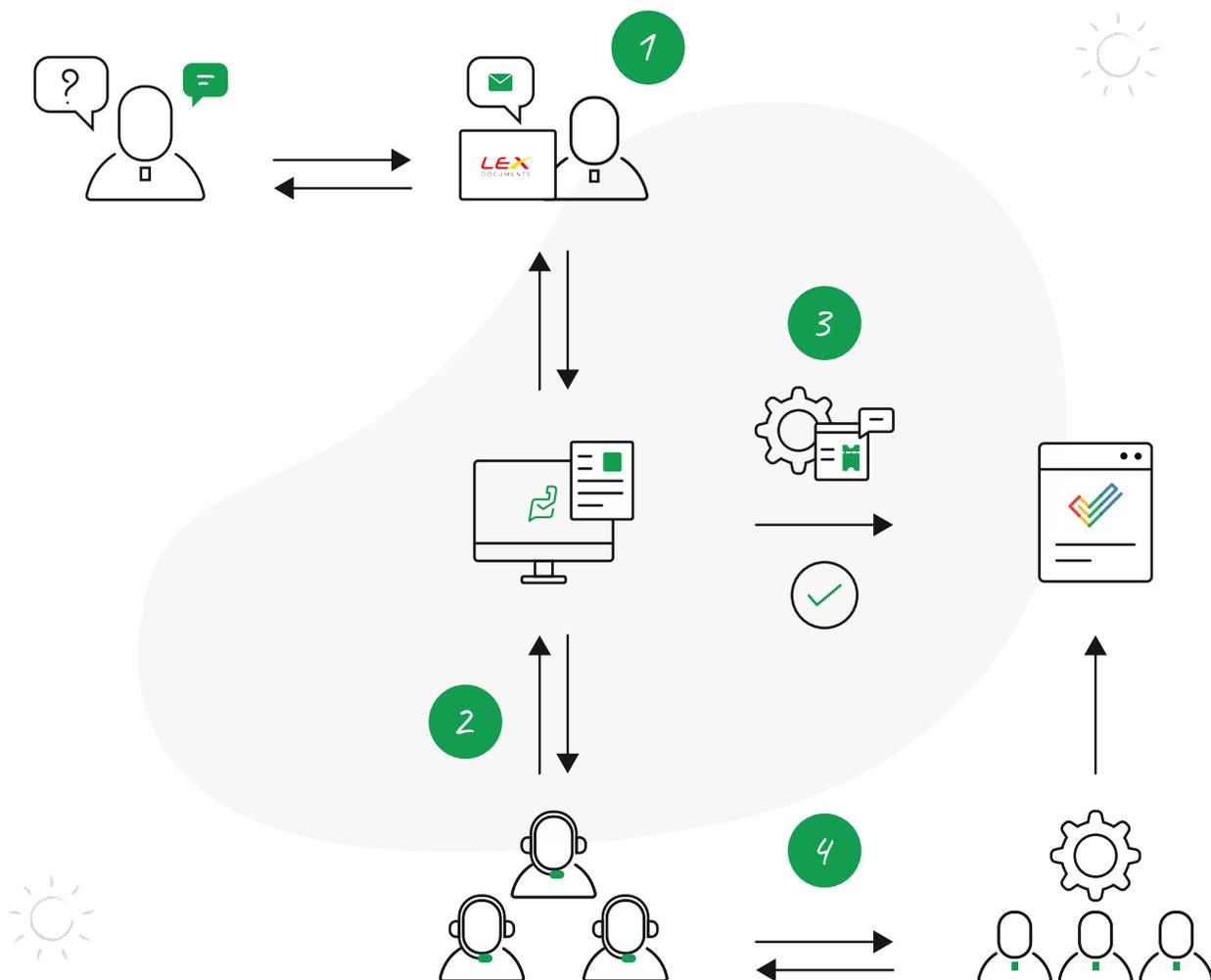


La suite incluiría las herramientas de uso anteriores (Zoho Invoice y Zoho Projects), las herramientas que cubrirían sus necesidades actuales, y otras 40 aplicaciones que les permitirían acceder a muchas más posibilidades en el futuro. Para Eduardo, Zoho One es sin duda "la mejor opción".

## INCORPORANDO APLICACIONES EN ZHO ONE

Se empieza por llevar la parte de Lex Executive a Zoho One. En este momento, el principal problema que atraviesan es una comunicación inefectiva debido a un gran volumen de solicitudes de clientes, y una herramienta que no es adecuada para gestionarlas. La naturaleza de las mismas, como es tener solicitantes de múltiples nacionalidades, u obtener documentación de diversos destinos, también hace el proceso más desafiante.

Lex Documents decide cambiar el peso que soportaba GSuite a un software de atención al cliente adecuado para el desafío: **Zoho Desk**. La herramienta se configura de acuerdo a las necesidades del equipo y de los clientes:



1

Por un lado, los clientes disponen de una cuenta de correo electrónico de soporte multilingüe, en la que pueden depositar sus consultas y solicitar sus pedidos, sean del país que sean.

2

Por otro lado, esta cuenta está asociada al portal de Zoho Desk, al que acceden las agentes de Lex Documents. Las agentes, distribuidas en varias oficinas, apoyan a los clientes en cuatro idiomas: español, inglés, francés e italiano. Las consultas se asignan, atienden y gestionan a través de un sistema de *tickets*.

3

En caso de recibir un pedido en Zoho Desk, tras aprobarlo, cambiarán el estado del *ticket* a *Aprobado*, lo que generará un proyecto (pedido) en Zoho Projects de forma automática.

4

Una vez se ha creado el proyecto, el equipo de operaciones trabaja conjuntamente con el equipo de soporte a través de Zoho Projects para realizar el pedido. Esta gestión se realiza y comunica gracias a las tareas y a los estados personalizados de las mismas.

La web de Lex Documents (Lex Online) se beneficia de las nuevas aplicaciones Zoho disponibles. **Zoho Forms** se pone a prueba con la creación de formularios para la captación de *leads* desde su web. Desde formularios de contacto para la generación de clientes potenciales, hasta formularios más complejos de solicitud de servicios con pasarela de pago, Zoho Forms permite al equipo recoger la información necesaria de aquellas personas que están interesadas en sus servicios.

Al mismo tiempo, **Zoho CRM** se incorpora. Este CRM actúa como motor y centralizador de los procesos de venta y relacionados, como soporte y marketing, y como base de datos de clientes. Zoho CRM integra todos los datos de clientes, recogidos a través de las aplicaciones mencionadas y aplicaciones externas, como GSuite, para ofrecer una visión global de los mismos. La facilidad de integración entre aplicaciones Zoho y aplicaciones de terceros ofrece a los equipos una experiencia de trabajo continua.

Por último, para Lex Documents es muy importante convertir estos datos en conocimiento sobre el cliente, por lo que también utilizan **Zoho Analytics** para crear informes que combinen la información recogida en todas las aplicaciones que utilizan dentro de Zoho One.

Este proceso de implementación y adopción de las aplicaciones dentro de Zoho One toma 3 meses, y se realiza de forma remota. La rapidez del proceso se debe gracias a la familiaridad de Lex Documents con las herramientas anteriores de Zoho, y el apoyo del *partner* Tic Servei.

# LOS BENEFICIOS DE TRABAJAR CON ZOH



“

*Zoho One nos ha dado el orden y una visión 360 de nuestros clientes, además de la facilidad de uso de las herramientas para trabajar en cualquier parte del mundo.*

**Eduardo Silva,**

Director General de Lex Documents.

Lex Documents ha podido comprobar, durante años, los beneficios de trabajar con Zoho. Así nos cuenta Eduardo los más relevantes:

“

*Veníamos de utilizar las herramientas anteriormente; teníamos todo en la nube y con Zoho, así que esto nos facilitó muchísimo el teletrabajo.*

— **Eduardo Silva,**

Director General de Lex Documents.

Durante el periodo de adopción de Zoho One **el equipo podía continuar operando**, aun trabajando de forma remota, **gracias a la naturaleza del software.**

“

*Sé que Zoho cumple con todas las normas de seguridad en GDPR y el envío de archivos, y esto para nosotros es muy importante, ya que trabajamos con muchas empresas a nivel europeo. Así que en cuanto a seguridad nos apoyamos en Zoho y nos ayuda muchísimo.*

— **Eduardo Silva,**

Director General de Lex Documents.

Para Lex Documents, disponer de **un aliado que vela por la seguridad de los datos** es muy importante, y **con Zoho cuentan con el apoyo que necesitan** en sus operaciones diarias.

“

*El soporte de Zoho es muy bueno. Ya sea mediante el chat en vivo o la comunicación por correo con soporte, siempre me han dado una respuesta.*

— Eduardo Silva,

Director General de Lex Documents.

Para las cuestiones sobre las aplicaciones Zoho que ellos mismos no podían resolver, **Zoho ha sido y es de gran ayuda para Lex Documents.**

“

*Desde que utilizamos Zoho One hemos tenido un mayor control de toda la operación. Tenemos una mejor visión de todo: los tickets que tiene un cliente, los proyectos que tiene cada cuenta, el número de procesos y servicios, la facturación, etc. Crear informes y ver realmente lo que está pasando con el cliente ha sido el mayor beneficio.*

— Eduardo Silva,

Director General de Lex Documents.

Por último, **disponer de toda la información reflejada en los informes** que realiza Lex Documents es **uno de los mayores logros para la empresa**, lo que les permite tener **un mayor conocimiento del cliente.**

## EL FUTURO DE LEX DOCUMENTS

La incorporación de Zoho One ha hecho que Lex Documents cumpla con los objetivos marcados, en cuanto a la migración de su sistema anterior al actual se refiere. El equipo sigue descubriendo las posibilidades que ofrece la suite, y por tanto van refinando sus procesos de acuerdo a sus necesidades.

La visión de la movilidad global de Lex Documents guía al negocio en sus futuros planes. La empresa quiere seguir escalando con Zoho One, ampliando su abanico de servicios, y reafirmando su presencia en Europa y Latinoamérica:



*Tenemos un modelo de negocio muy flexible, que nos permite empezar a operar en un país muy rápido gracias a la flexibilidad de las herramientas que utilizamos.*

**Eduardo Silva,**

Director General de Lex Documents.

Aplicaciones de marketing, como **Zoho Campaigns** y **Zoho Social** (ambas incluidas dentro de Zoho One) acompañarán a este plan. Conjuntamente, potenciarán Lex Online gracias al ecosistema Zoho, de forma que cualquier persona de cualquier parte del mundo pueda acceder a sus servicios.

