



EL CASO MEDAC
**UNA TRANSFORMACIÓN
DIGITAL DE LA MANO
DE ZOHO**



SOBRE MEDAC

El Instituto Oficial de Formación Profesional **MEDAC** nació hace una década en la ciudad de Málaga con el objetivo de utilizar la educación como pilar para crear una sociedad mejor, más igualitaria y justa, impartiendo grados medios y superiores oficiales de Formación Profesional y másteres propios.

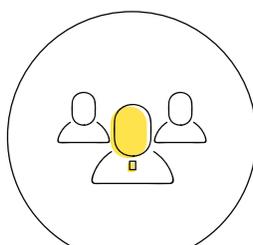
En 2012 comienza su andadura por Andalucía, abriendo centros en Almería y Granada. En 2017 llega a Córdoba y en 2019 da el gran salto con tres nuevas aperturas: Sevilla, Jerez y Madrid. En la actualidad, MEDAC sigue con su ambicioso plan de expansión, con la inauguración de centros en Valencia, Alicante, Murcia, Fuenlabrada y Gijón.

Con el paso de los años, MEDAC ha ido creciendo exponencialmente hasta convertirse en un centro de referencia nacional en el ámbito de la FP. Actualmente cuenta con 24 centros repartidos por toda la geografía española, y un plan de expansión que continuará en los próximos años por Latinoamérica.

MEDAC en cifras



24 centros en España.



670

empleados para el curso 2020/2021.



Más de **9.000** alumnos.

SOBRE LOS ENTREVISTADOS



Pepe de la Rosa,

Director general de Ventas.
MEDAC.



Pepe de la Rosa ha estado en MEDAC desde sus inicios, empezando su recorrido como alumno y terminando como director de ventas. Actualmente dirige el departamento de ventas, que se reparte entre un equipo de comerciales reducido en su *call center*, y personas con funciones de administración y ventas en cada uno de los centros físicos de MEDAC, haciendo un total de más de 70 empleadas.



Sergio Gómez Burgos,

Director de TI.
MEDAC.



Con experiencia anterior en el sector de la educación *online* y cómo digitalizarlo, Sergio aterriza en MEDAC en septiembre de 2019 con el objetivo de hacer una transformación digital en la empresa. Para hacerlo, Sergio cuenta con un equipo de cerca de 20 técnicos que desempeñan la función de transformadores digitales de los procesos internos de MEDAC, a la vez que resuelven posibles incidencias que surjan a los alumnos y docentes.

SITUACIÓN INICIAL

MEDAC parte de la necesidad de administrar mejor la entrada de clientes potenciales a su sistema. Su punto de inflexión se alcanza a mediados de 2019, cuando contaban con centros y usuarios en varias geografías españolas y un nivel de entrada de *leads* muy superior a lo que su sistema CRM de aquel entonces, FileMaker, podía soportar.



Teníamos un CRM muy precario que ralentizaba el funcionamiento de nuestros comerciales, por lo que necesitábamos tener una herramienta acorde al volumen de entrada de leads diarios que tenemos.



Pepe de la Rosa,
Director general de Ventas.

Para ayudarles en el proceso y seguir con sus planes de expansión de la mano de la digitalización de MEDAC, el equipo técnico de Sergio entra en acción. Es momento de empezar la búsqueda de un sistema que pueda crecer con el negocio. A la larga, su principal propósito es el de encontrar herramientas que les permitan tener un mayor conocimiento sobre sus clientes y les ayuden a mejorar la conversión de ventas.

POR QUÉ ZOHO

El equipo de expertos en digitalización se pone en busca de soluciones a través de un estudio de mercado, para determinar cuál se ajusta mejor a las necesidades de MEDAC.





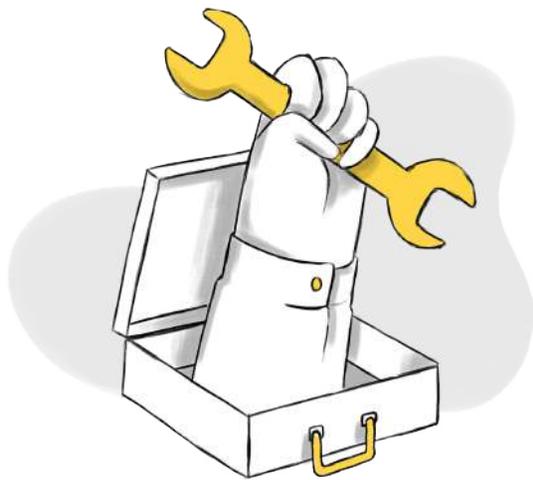
Elegimos Zoho porque nos ofrecía todo lo que necesitábamos ahora, lo que necesitábamos a medio plazo y sus posibilidades de crecimiento a futuro son inmensas.



Sergio Gómez Burgos,

Director de TI.

El primer punto interesante que proporciona Zoho One a MEDAC es **su escalabilidad**. El sistema operativo se adapta al estado actual del negocio, y crece con el mismo. Además, el equipo puede **insertar funcionalidades de forma progresiva** y constante, para una mayor adaptabilidad al negocio.



El segundo punto clave para la elección de Zoho One es su esencia de **solución completa e integrada**. MEDAC empieza el proceso de digitalización con la búsqueda de un CRM competente, pero eso es sólo el principio: su objetivo final es el de tener trazabilidad entre ventas, marketing, y soporte. "Encontrar una solución que te cubra las tres patas es muy difícil. Encontrabas soluciones que se complementaban, que se sincronizaban, pero una que te diera todo era muy difícil" nos comenta Sergio, agregando que la **multicanalidad** de las aplicaciones dentro de Zoho One podía darles un mejor conocimiento de sus clientes.

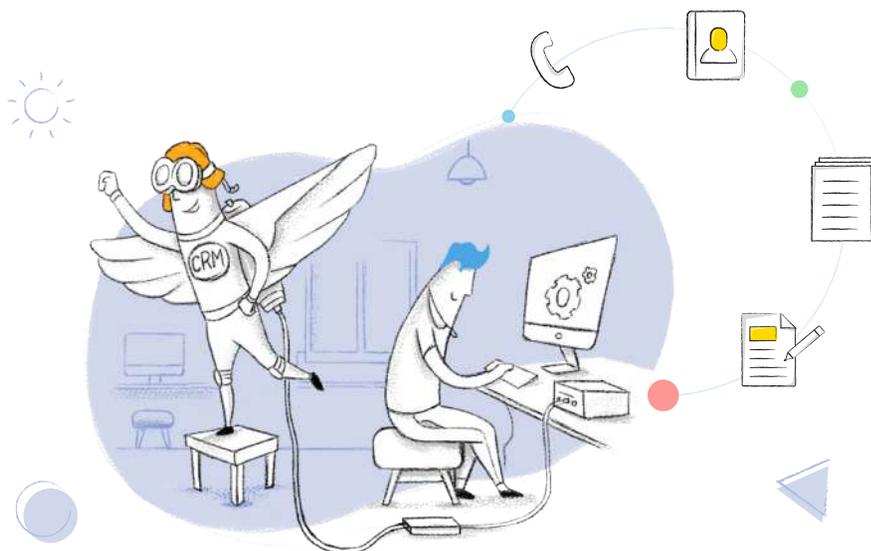
Como ventaja añadida se encuentra que Zoho One es un conjunto integrado de **soluciones nativas desarrolladas por Zoho**, por lo que las complicaciones que podrían resultar para los usuarios el tener que navegar entre aplicaciones de múltiples fabricantes se reduce, aumentando la integración y la familiaridad de uso entre las mismas.

Las múltiples aplicaciones de Zoho One les permite trabajar con soluciones nativas e integradas, como Zoho SalesIQ, que sustituye a la herramienta anterior de chat, Zendesk. Posteriormente incluyen **Zoho Bookings** para gestionar la reserva de sus servicios *online*.

El tercer trimestre llega con la integración de **Zoho Social** como aplicación que centralice y administre las múltiples redes sociales que usa MEDAC, entre ellas Twitter, Facebook e Instagram. Actualmente también están implementando **Zoho Desk** para establecer su centro de soporte para docentes y alumnos.

IMPLEMENTACIÓN Y ADOPCIÓN

Para MEDAC, el proceso de implementación y adopción de las aplicaciones ha sido más sencillo de lo esperado, debido a que "es una herramienta muy intuitiva y adaptable a las necesidades" nos comenta Sergio. Además de disponer de su propio equipo de TI, MEDAC tiene el apoyo del partner oficial de Zoho **Conpas**. Conpas hace la puesta en marcha inicial, y orienta y prepara al equipo de Sergio para que puedan ser autosuficientes, y así ellos puedan gestionar y formar a los equipos de ventas internamente.



Uno de los grandes logros para MEDAC ha sido **poder integrar la telefonía con Zoho CRM**. Su *call center* es, en la actualidad, una de las fuentes principales de generación de *leads*, por lo que poder recoger la información desde las llamadas es clave. La integración permite que hoy en día los agentes puedan registrar las llamadas y añadir los contactos de forma directa en Zoho CRM, entre otros. Además, Zoho CRM se integra mediante API con el propio ERP de MEDAC, una plataforma desde la cual los alumnos pueden gestionar su matrícula, accediendo a asignaturas y expedientes académicos. Gracias a esta integración, el equipo tiene control de los alumnos matriculados y pueden visualizar la información adicional del proceso almacenada en Zoho CRM.

Adicionalmente, en caso de tener nuevas necesidades, querer realizar nuevas integraciones o encontrarse con incidencias, tienen el soporte de Conpas y Zoho.

También se han encontrado algunas dificultades relacionadas con la modernización de los procesos. "La gente es reacia al cambio (...) pero yo tenía claro que tenía que cambiar de herramienta" comenta Pepe. Sergio nos explica que funcionalidades como los flujos de trabajo en Zoho CRM complementan la estandarización de procesos dentro de MEDAC, y guían al equipo hacia el uso correcto de las herramientas. Además, se tiene en cuenta el *feedback* de los usuarios para ir adaptando la herramienta a las distintas necesidades que surjan.

UN PROCESO QUE YA APORTA BENEFICIOS

A pesar de que el proceso de digitalización es muy reciente y sigue en proceso, MEDAC ya disfruta de algunos beneficios tras la implementación y uso de Zoho One.

- **Un sistema operativo e integrado en la nube:** Zoho One permite la movilidad de los empleados, tanto con cambios en el puesto físico de trabajo como en la atención de llamadas a través de la centralita integrada.



Su filosofía modular permite ir incrementando funcionalidad sin incurrir en un incremento de costes porque el pago es por empleado. Esto permite tener el gasto controlado independientemente de las necesidades que vayan surgiendo.

Sergio Gómez Burgos,

Director de TI.

- Las aplicaciones y sus funcionalidades dentro de Zoho One permiten el **crecimiento progresivo del negocio**, sin necesidad de que suponga un **aumento de los costes**.
- **Ahorro de tiempos de ejecución** de los comerciales y mayor productividad gracias a una interfaz intuitiva, que ya ha **incrementado la conversión de ventas** en más de un 10% en comparación con años anteriores, con sólo unos meses de uso desde su puesta en marcha.

- **Mejores resultados en campañas de marketing:** la automatización en aplicaciones como Zoho Campaigns permite que el alcance de las campañas de correo electrónico sea mayor, aumentar la tasa de apertura de correos y también la conversión de clientes.
- **Mejor análisis de la información:** la centralización de los datos y la integración de varias fuentes de datos permite al equipo realizar análisis e informes inteligentes, teniendo en cuenta todos los factores disponibles.

FUTUROS PLANES

MEDAC se encuentra ultimando la implementación de Zoho Desk para poder dar soporte a los profesores y alumnos, y trabajadores. La integración entre Zoho CRM y Zoho Desk va a permitir a los agentes un conocimiento completo de los alumnos, que hará que la asistencia que les ofrezcan sea más rápida y de mejor calidad. Además, esperan poder utilizar pronto **Zoho Analytics** y tomar decisiones más inteligentes integrando todo el ecosistema Zoho con aplicaciones de terceros, como Google Adwords. Otras aplicaciones que esperan integrar pronto son **Zoho Survey**, para la realización de encuestas; **Zoho Projects**, para gestionar sus proyectos; y **Zoho MarketingHub**, para poder centralizar, administrar y analizar todas sus campañas de marketing desde el mismo lugar.

Por supuesto, MEDAC va a seguir con la expansión a nivel nacional y, aspira a llegar a Latinoamérica en los próximos años.



Actualmente estamos en plena expansión, por lo que entendemos que Zoho irá de nuestra mano, es decir, que será una herramienta facilitadora en todas nuestras gestiones de marketing y ventas.

Pepe de la Rosa,

Director general de Ventas.

