

Caso de estudio

# Cómo Fermax omnicaliza su atención al cliente con Zoho Desk





Zoho Desk nos ha permitido **gestionar la omnicanalidad**. Ahora nuestros clientes puedan comunicarse con nosotros desde cualquier plataforma.



José María Vázquez, CTO de Fermax

## Sobre Fermax



**Fecha de Fundación:** 1949



**Sede Central:** Valencia, España



**Sector:** Tecnología de intercomunicación especializada en inmótica



**Nº Empleados:** 450



**Tipo de Negocio:** Privado, B2B



**Usan Zoho One desde** 2018



**Usuarios:** 32



**Zoho Apps favoritas:**



Zoho Desk

Fermax, con más de 75 años de historia, es un referente en la fabricación de porteros electrónicos y videoporteros. A lo largo de su trayectoria, la empresa ha evolucionado desde la fabricación de productos analógicos hasta convertirse en un líder en tecnología digital. Hoy, todos sus productos están conectados a la nube, permitiendo una gestión remota avanzada para instaladores y usuarios.



***En España tenemos una cuota de mercado superior al 50%, lo que significa que seguramente alguna vez has usado uno de nuestros productos, ya sea en tu hogar o en el de un amigo o familiar.***

**José María Vázquez**, Chief Technology Officer de Fermax.

## El desafío: Transformación digital y atención al cliente



***El factor humano siempre es lo más complicado en la adopción de nuevas tecnologías. Con **Zoho Desk**, hemos encontrado una solución fácil de usar.***

**José María Vázquez**, CTO de Fermax

Fermax ha vivido una intensa transformación digital en los últimos cinco años.

Tradicionalmente, se enfocaban en un perfil de cliente profesional, como instaladores y distribuidores. Sin embargo, **la incorporación de soluciones conectadas ha añadido un nuevo tipo de usuario:** usuarios finales que interactúan directamente con las aplicaciones y servicios de la compañía.

*“Hemos pasado de tener solo clientes profesionales a tener usuarios de aplicaciones y servicios en la nube, lo que ha cambiado nuestra manera de ofrecer soporte y atención”, señala Vázquez.*

Este cambio obligó a Fermax a buscar **una herramienta que les permitiera gestionar y optimizar las interacciones con ambos grupos de clientes**, profesionales y usuarios finales, de una manera eficiente y personalizada.

# La solución: Zoho Desk y la integración omnicanal

Para Fermax, la elección de la herramienta adecuada era fundamental. Optaron por **Zoho Desk**, dentro de su **suite Zoho One**, como **la solución ideal para integrar los diferentes canales de comunicación con sus clientes**. Con esta plataforma, Fermax ha podido gestionar eficazmente sus interacciones a través de correo electrónico, teléfono, redes sociales y otros canales digitales.

*“Zoho Desk nos ha permitido gestionar la omnicanalidad. Ahora, además del teléfono y el correo, estamos integrando otros canales como redes sociales y WhatsApp, lo que facilita que nuestros clientes y usuarios puedan comunicarse con nosotros desde cualquier plataforma”, explica Vázquez.*

Este enfoque omnicanal ha sido clave para mejorar la experiencia de cliente, **permitiendo un soporte técnico ágil y manteniendo la calidad del servicio, incluso en un entorno de transformación digital**.

*“Implementar WhatsApp como canal de soporte ha sido clave para llegar a aquellos usuarios que no utilizan correo electrónico”.*

## Resultados: Mejor comunicación y experiencia de cliente

Desde la implementación de **Zoho Desk**, Fermax ha experimentado una mejora significativa en su capacidad para gestionar las interacciones con los clientes. Uno de los desafíos más importantes era **asegurarse de que la herramienta fuera fácil de utilizar para el equipo interno y que respondiera a las necesidades reales de los clientes**.

*“El factor humano siempre es lo más complicado en la adopción de nuevas tecnologías. Con Zoho Desk, hemos encontrado una solución fácil de usar que se adapta tanto a nuestro equipo como a nuestros clientes”, afirma Vázquez.*

**Gracias a Zoho, Fermax también ha podido adaptar la comunicación a las necesidades específicas de sus usuarios. Un ejemplo claro fue la integración de WhatsApp como canal de soporte**, especialmente útil para aquellos clientes que, por perfil o edad, no utilizan el correo electrónico.

*“Muchos de nuestros clientes no tienen correo electrónico, pero sí WhatsApp. Al incorporar este canal, hemos mejorado la accesibilidad de nuestro servicio y hemos empatizado mejor con las necesidades de nuestros usuarios”, señala Vázquez.*

## **Sagitaz: El Partner de Zoho clave en la transformación digital de Fermax**

Sagitaz ha desempeñado un papel esencial en la transformación digital de Fermax, actuando como su Partner de Zoho en la implementación de Zoho Desk. Su experiencia y enfoque personalizados han sido esenciales para que Fermax adoptase esta tecnología de manera efectiva. Gracias al soporte continuo y la formación que ofreció Sagitaz, el equipo de Fermax pudo adaptarse rápidamente a la nueva plataforma omnicanal. Esto ha permitido optimizar la atención al cliente y mejorar la experiencia tanto para los usuarios como para los técnicos.



*Sagitaz ha sido parte fundamental de nuestro éxito en la implementación, facilitando que la adopción de la tecnología fuera ágil y eficiente. Contar con un Partner que nos ayude a trabajar con la herramienta y formar a nuestro equipo ha sido clave en todo el proceso.*

**José María Vázquez**, CTO de Fermax

# Conclusión

La implementación de Zoho Desk ha sido un éxito rotundo para Fermax, permitiéndoles gestionar de forma eficiente la comunicación con sus clientes y usuarios, mejorar el soporte técnico y mantener su espíritu de empresa familiar en un entorno digital.

Consejo de José María Vázquez: *“Escucha activamente a tus clientes. No solo lances encuestas; habla con ellos, entiende sus necesidades y adapta tus soluciones para que siempre estén alineadas con lo que demandan”.*

Con Zoho como aliado tecnológico, Fermax está preparado para seguir innovando y ofreciendo una experiencia de cliente excepcional.

Este testimonio refleja cómo Fermax, apoyado por Zoho, ha transformado su customer journey, manteniendo su compromiso con la atención cercana y personalizada que siempre ha caracterizado a la empresa.

**Escríbenos:**  
[sales@eu.zohocorp.com](mailto:sales@eu.zohocorp.com)

**Llámanos:**  
+34 919 01 93 99

**Fermax**  
[fermax.com/spain](https://fermax.com/spain)



[zoho.com/es-xl/](https://zoho.com/es-xl/)





