

Caso de estudio

Cómo Fermax omnicanaliza 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

Llámanos:
+34 919 01 93 99

Fermax
fermax.com/spain



zoho.com/es-xl/

