



# Creciendo y mejorando con Zoho

Caso de éxito – Selectra



## Selectra

Selectra es una empresa francesa fundada en 2007 por dos estudiantes de Sciences Po, Xavier Pinon y Aurian de Maupeou, con el objetivo de ayudar a los consumidores a comparar y elegir contratos de energía, telecomunicaciones y seguros. La idea surgió en un contexto de fuerte crecimiento del sector energético.

Hoy, Selectra ha vivido un crecimiento espectacular: cuenta con más de 1.200 empleados en más de 10 países. En 2019 alcanzó una facturación de 53 millones de euros y figura de forma recurrente en el listado del Financial Times de las empresas de más rápido crecimiento en Europa.



Aurian de Maupeou tiene un master en finanzas y estrategia por Sciences Po París y en Relaciones Internacionales por la Universidad de Saint-Gall. También estudió como alumno de intercambio en la Universidad Waseda (Tokio) y en la Universidad de Corea (Seúl).

Con un profundo conocimiento del entorno digital, Maupeou es responsable del desarrollo de nuevos mercados y de la estrategia SEO de la compañía.



**Aurion de Maupeou**

Co-Founder & CEO | Selectra



## Problemas y Desafíos

Antes de implementar Zoho, Selectra había desarrollado su propia aplicación para gestionar el pipeline comercial. Sin embargo, durante su uso se encontraron con diversas dificultades. Las frecuentes incidencias técnicas provocaban la pérdida de confianza de los empleados en la herramienta.

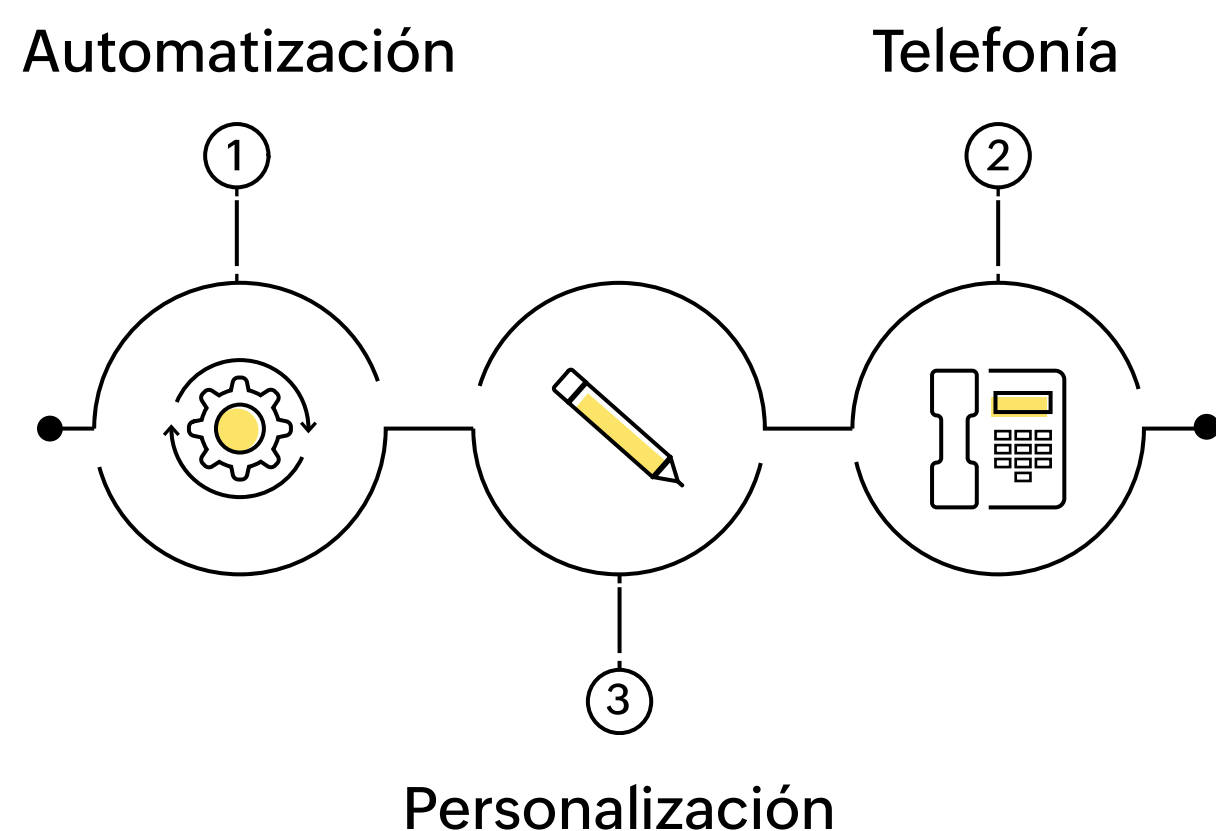
Estos fallos ralentizaban de forma notable el desarrollo comercial y evidenciaron los límites de su plataforma interna, lo que llevó a la empresa a buscar un CRM que garantizara continuidad operativa y cumpliera con sus exigencias.

## Configuración y Uso

En 2015, Selectra comenzó a evaluar diferentes soluciones CRM. Tras un análisis exhaustivo, Zoho se convirtió en su elección final, ya que ofrecía todas las funcionalidades necesarias a un precio entre cuatro y seis veces más competitivo que el de la competencia.

Desde el primer contacto, Selectra percibió un enfoque claramente técnico por parte de Zoho, con un profundo conocimiento del producto y sus funcionalidades. A diferencia de otros proveedores con un discurso más comercial, Zoho priorizó la comprensión real de las necesidades antes de la contratación, lo que reforzó la confianza en la solución y en la calidad del servicio ofrecido.

Con Zoho, Selectra puede automatizar una gran parte de sus procesos internos mediante reglas de flujo y funciones personalizadas. Esta automatización les permite ahorrar tiempo y recursos. Durante la implantación, incluso empleados sin perfil técnico pudieron configurar algunos de estos flujos.



Otro aspecto clave es la integración con su proveedor de telefonía, NewVoiceMedia, que permite a los agentes acceder rápidamente al historial del cliente y derivar las llamadas de forma inteligente a través de Zoho CRM. Esto ha reducido de forma considerable los tiempos de gestión y ha aumentado la satisfacción del cliente.

## Otras funcionalidades clave de Zoho que benefician a Selectra son:



### Personalización

Selectra puede personalizar los módulos y campos de Zoho CRM para adaptarlos a cualquier necesidad específica.



### Analítica

Selectra utiliza los informes y paneles de control para hacer un seguimiento de sus KPIs y detectar áreas de mejora.



### API

Selectra utiliza los informes y paneles de control para hacer un La empresa ha desarrollado un sistema de cálculo de comisiones para los equipos de ventas internas basado en su rendimiento, integrado con la API de Zoho. Se trata de un proyecto en PHP sobre Laravel, acompañado de una extensión de Chrome. de sus KPIs y detectar áreas de mejora.

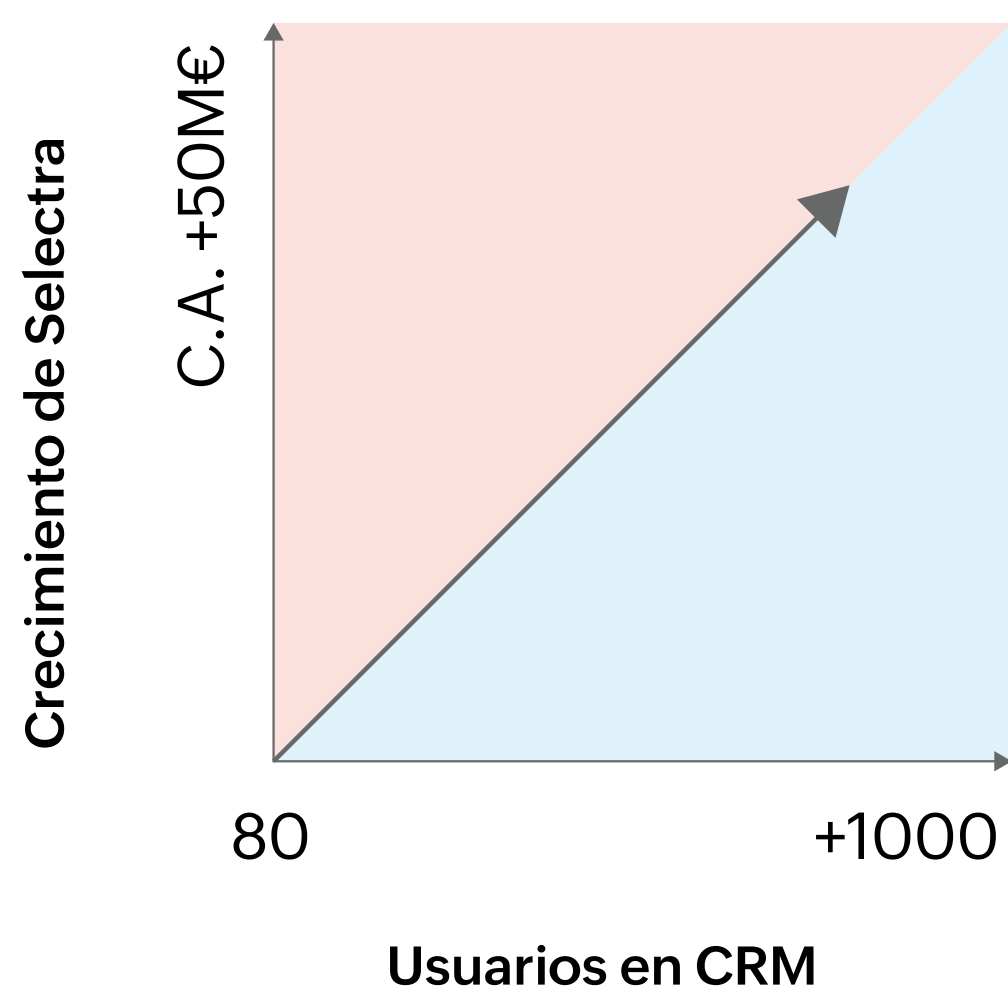


### Marketing

Selectra también tiene Zoho CRM integrado con MailChimp para sus campañas de email marketing, disponible desde Zoho Marketplace sin coste adicional.

Zoho	Otras Soluciones
<ul style="list-style-type: none"> <li>✔ Coste cero de servicio e implantación</li> <li>✔ Coste mínimo de licencia</li> <li>✔ Soporte al cliente mediante chat directo con los ingenieros</li> <li>✔ Integración con servicios de telefonía</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✘ Los costes de servicio e implantación son entre 4 y 6 veces más elevados</li> <li>✘ Coste de licencia elevado</li> <li>✘ Mala experiencia de soporte</li> <li>✘ Selectra considera que muchos CRM, de forma paradójica, impiden que la empresa alcance sus objetivos</li> </ul>

## Evolución

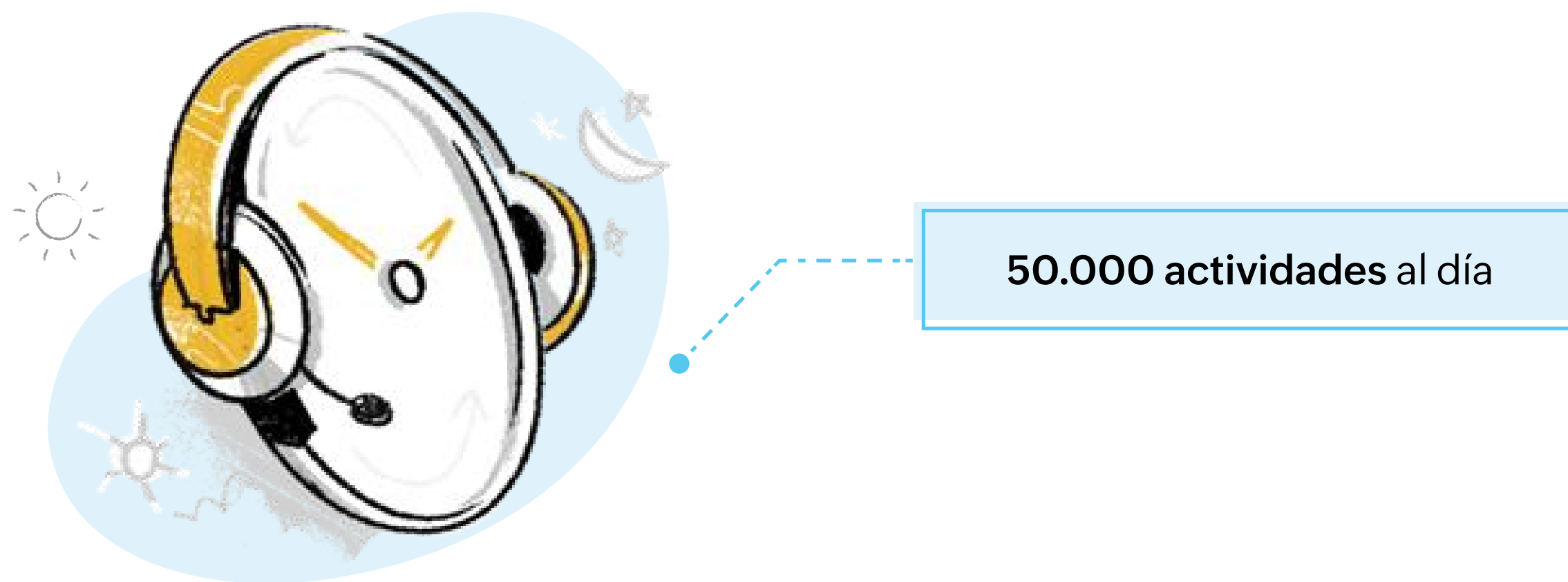


Selectra considera que el CRM es una herramienta necesaria que, irónicamente, a menudo genera problemas y evita que una empresa alcance sus objetivos. Afortunadamente, este no ha sido el caso con Zoho. Desde un punto de vista comercial, Zoho se ha convertido en una ventaja competitiva clave para Selectra frente a sus competidores. En comparación con otras soluciones del mercado, como Salesforce, Zoho ofrece un coste significativamente inferior, lo que impacta de forma directa y positiva en el EBITDA de la compañía y contribuye a su crecimiento sostenido.

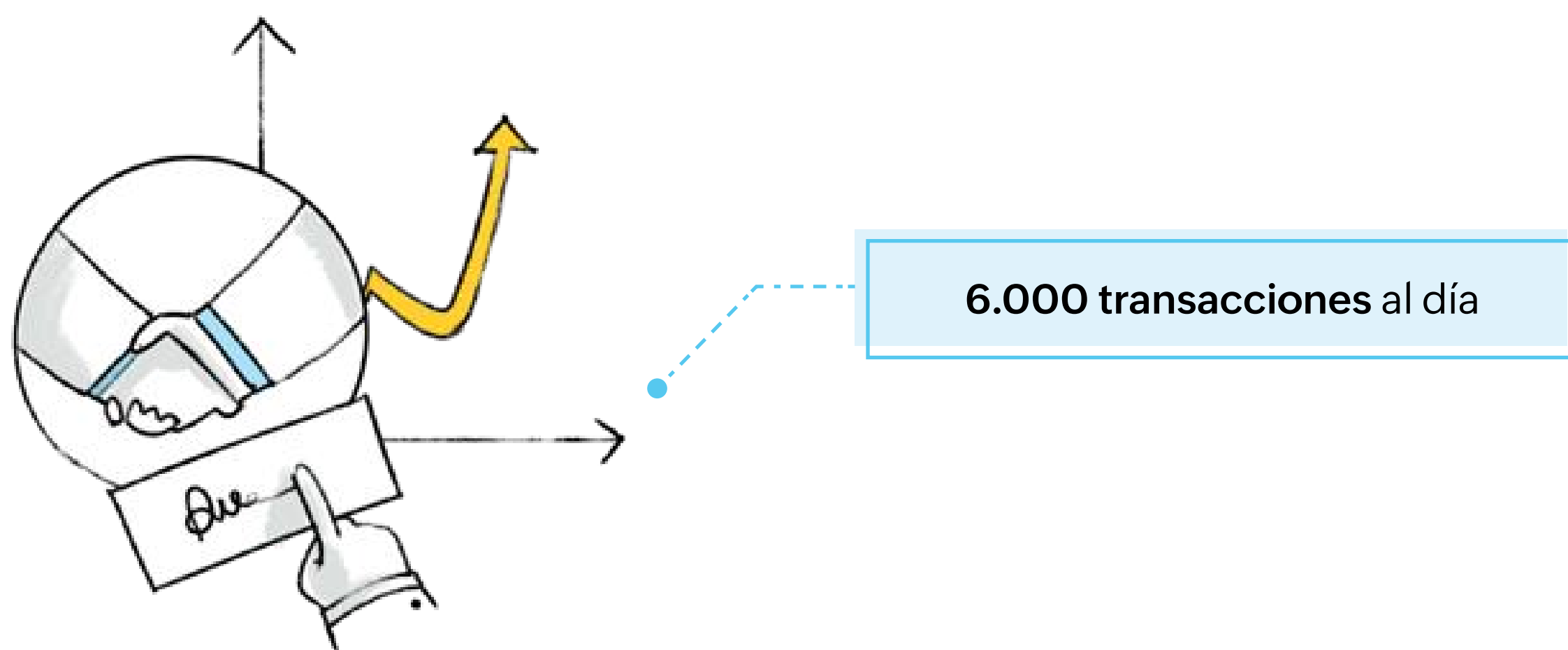
Selectra opera en un mercado dinámico y ha logrado un éxito internacional notable. Tras expandirse por Europa, la empresa continúa creciendo hacia mercados más lejanos, y su filial en Japón utiliza Zoho con plena satisfacción. La herramienta se adapta sin problemas al ritmo de expansión de la compañía.

Una de las mayores ventajas que encuentran en Zoho es su escalabilidad. Desde que adoptaron la herramienta, Selectra ha crecido de forma exponencial y ya supera los 1.000 usuarios, con un crecimiento aproximado del 50% anual y un gran uso de integraciones mediante API.

A pesar del rápido crecimiento de la empresa, Zoho CRM ha mantenido un rendimiento constante, sin incidencias en velocidad ni en tiempos de carga. La plataforma ha demostrado adaptarse sin fricciones al aumento continuo de usuarios y volumen de actividad.

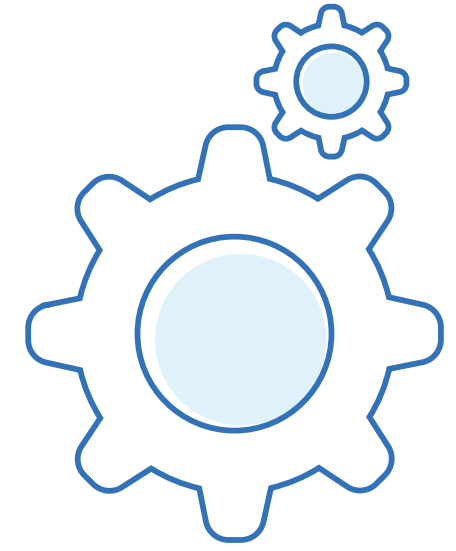


Zoho actúa como una base sólida sobre la que Selectra ha podido construir una estructura compleja.



La experiencia de Selectra con Zoho ha sido plenamente satisfactoria, hasta el punto de convertirse en una solución recomendada dentro de su entorno empresarial. Frente a modelos dominantes con costes elevados, Zoho se consolida como una alternativa fiable, eficiente y orientada al crecimiento a largo plazo.

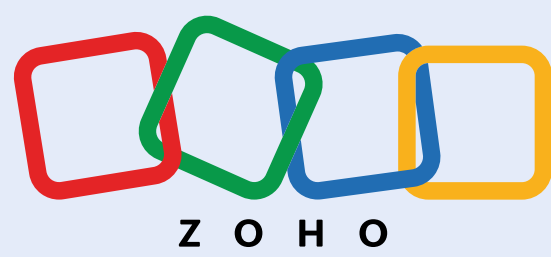
- ✓ Personalización
- ✓ Precio
- ✓ Servicio al cliente



Con Zoho CRM, Selectra gestiona unas 50.000 actividades al día (principalmente llamadas), lo que equivale a un volumen similar de contactos y a unas 6.000 transacciones de ventas cada día.



Una de las mayores ventajas que encuentran en Zoho es su escalabilidad. Desde que adoptaron la herramienta, Selectra ha crecido de forma exponencial y ya supera los 1.000 usuarios, con un crecimiento aproximado del 50% anual y un gran uso de integraciones mediante API.



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