

Caso de éxito

Del Excel al 117% de crecimiento anual: cómo Namencis Education escaló su modelo con Zoho

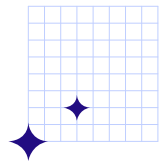


Zoho se ha convertido en el corazón de todos nuestros servicios.

Nos ha permitido pasar de una operación tediosa y manual a un sistema totalmente integrado, automatizado y preparado para escalar.

Borja Domínguez,

CTO de Namencis Education



Namencis Education es una empresa del sector educativo que, durante años, construyó su negocio apoyándose en herramientas fragmentadas como Excel y sistemas poco integrados. Aunque el modelo funcionaba, la realidad operativa era compleja: procesos manuales, baja visibilidad, fricción entre equipos y una gestión cada vez más difícil de escalar. La operativa se había convertido en un freno estructural para el crecimiento del negocio.

El punto de inflexión llegó con la adopción de **Zoho**, comenzando por **Zoho CRM** y evolucionando progresivamente hacia un ecosistema completo basado en **Zoho One**. Lo que empezó como una mejora puntual en la gestión comercial acabó convirtiéndose en una transformación profunda del modelo operativo: **hoy Zoho es el corazón de Namencis Education, el sistema que orchestra procesos, equipos y plataformas externas en un único entorno integrado y escalable.**

El impacto en negocio ha sido directo y medible. En los últimos tres años, **Namencis Education ha crecido a un ritmo medio del 117% anual, alcanzando una rentabilidad del 33% y consiguiendo escalar en solo tres años lo que no había logrado en los siete anteriores.** Este salto en madurez operativa y capacidad de ejecución ha sido uno de los factores clave que ha despertado el interés de inversores como José Elías y Yaiza Canosa, que han entrado recientemente en el capital de la compañía.

Namencis Education: escalar un modelo educativo exige una base operativa sólida



Fundación:
2019



Sede central:
Madrid



Modelo de negocio: Grupo español de educación online



Sector: Educación y formación



Usan Zoho desde: 2017



Número de licencias: +40

Descripción

Namencis Education es una empresa del sector educativo que ha experimentado un fuerte crecimiento en los últimos años gracias a un modelo de negocio ambicioso y orientado a escala. Sin embargo, como ocurre en muchas organizaciones en fase de expansión, ese crecimiento empezó a tensionar una base operativa que no estaba diseñada para soportar volumen, complejidad ni velocidad.

El contexto del sector

El sector educativo privado es altamente competitivo y está cada vez más orientado a:

- Escalar captación comercial de forma eficiente
- Gestionar grandes volúmenes de leads, alumnos y procesos
- Garantizar una experiencia consistente y de calidad
- Mantener márgenes en un entorno de alta presión comercial

En este contexto, la **capacidad operativa y de ejecución** se convierte en una ventaja competitiva tan importante como el propio producto.

La situación antes de Zoho

Antes de trabajar con Zoho, Namencis Education operaba con: archivos Excel, herramientas aisladas y procesos manuales y poco conectados entre sí.

Esto generaba una serie de problemas estructurales:

- Operativa lenta y tediosa
- Falta de coordinación entre equipos comerciales y académicos
- Dificultad para escalar sin añadir fricción y complejidad
- Riesgo de errores en la gestión de clientes y procesos
- Dependencia excesiva del esfuerzo humano para sostener el crecimiento

En palabras del propio equipo, **la empresa podía crecer, pero el sistema no**. La consecuencia era clara: el modelo funcionaba, pero no era replicable ni escalable de forma eficiente.

Si Namencis Education no resolvía este problema de base, el crecimiento habría derivado rápidamente en un caos operativo, la calidad del servicio se habría deteriorado de forma progresiva, los costes de gestión habrían empezado a crecer más rápido que los ingresos y, lo más crítico, el negocio habría acabado chocando contra un techo estructural muy difícil de romper, limitando seriamente su capacidad de escalar de forma rentable y sostenible.

La solución: construir un sistema operativo de negocio sobre Zoho

En lugar de abordar el problema con parches o herramientas aisladas, Namencis Education tomó una decisión estratégica: **reconstruir su modelo operativo alrededor de una única plataforma central** capaz de orquestar procesos, equipos y datos de forma coherente, escalable y automatizada. Esa plataforma fue Zoho.

La implantación comenzó por **Zoho CRM** como núcleo de la operación comercial, pero rápidamente evolucionó hacia un **ecosistema completo basado en Zoho One**, que hoy actúa como el auténtico “sistema operativo” de la compañía.

Más que una implantación tecnológica, el proyecto fue un **rediseño profundo de cómo funciona la empresa por dentro**.

Principios clave de la solución

La arquitectura construida sobre Zoho se diseñó con tres principios estratégicos:

- **Centralidad:** Zoho como corazón de todos los procesos críticos del negocio.

- **Modularidad:** Cada equipo y función trabaja sobre módulos conectados, no sobre herramientas aisladas.
- **Integración total:** Todas las plataformas externas (como la plataforma de learning y otras herramientas ad-hoc) orbitan alrededor de Zoho y se comunican con él.

Fases clave de implementación

1. Ordenar el núcleo del negocio

El proyecto comenzó por sentar una base común para toda la organización. **Zoho CRM** se implantó como núcleo de la operación, permitiendo estandarizar procesos comerciales, centralizar la información de clientes y eliminar la fragmentación de datos y herramientas.

2. Expandir hacia un ecosistema integrado

Una vez estabilizado el core, Namencis Education fue ampliando progresivamente el uso de Zoho hacia un ecosistema completo basado en **Zoho One**.

En paralelo, se integraron las plataformas externas —como la plataforma de learning y herramientas propias— para que todas las piezas del negocio orbitasen alrededor de un único sistema central, evitando silos y duplicidades.

3. Automatizar y orquestar la operación

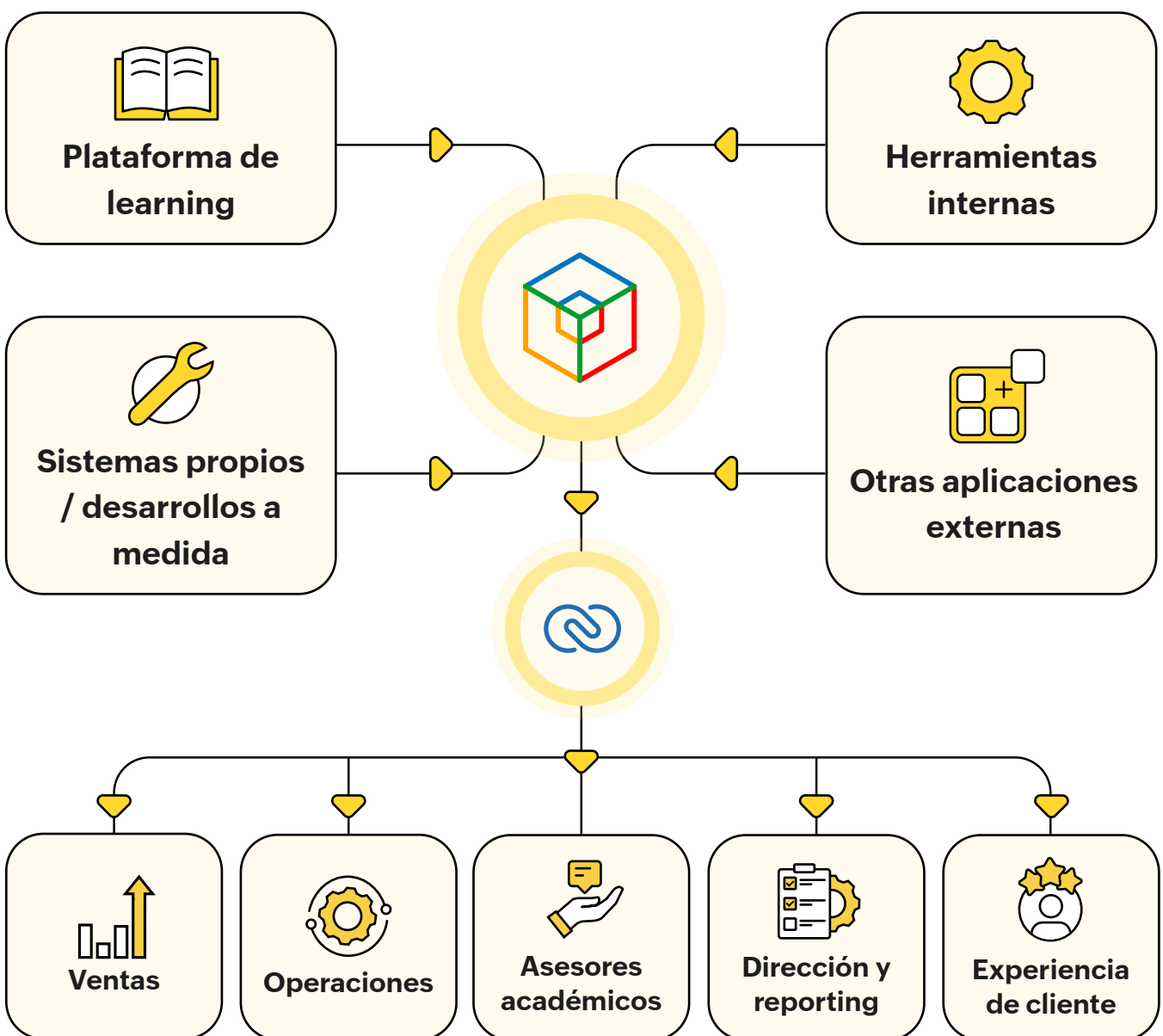
Con la arquitectura ya unificada, el foco pasó a la automatización inteligente de procesos. Se definieron reglas, flujos y secuencias operativas que permiten que el propio sistema guíe al equipo en su trabajo diario: a quién llamar, cuándo hacerlo, qué acción ejecutar y en qué orden.

El resultado es una operación mucho más predecible, escalable y menos dependiente del esfuerzo manual.



Ahora el sistema guía a nuestro equipo: saben cuándo llamar, a quién y qué tienen que hacer en cada momento. Antes eso era imposible.

Borja Domínguez,
CTO de Namencis Education





Toda la operación del negocio está centralizada y orquestada desde una única plataforma.

Resultados: de una operación artesanal a una máquina de crecimiento escalable

La transformación del modelo operativo de Namencis Education no solo se ha traducido en mejoras internas, sino en **resultados de negocio claros, medibles y sostenibles**.

Impacto cuantitativo



Crecimiento y rentabilidad

- **+117% de crecimiento anual medio** durante los últimos 3 años
- **33% de rentabilidad** alcanzada tras la transformación operativa
- Capacidad de **escalar en 3 años lo que antes no se había logrado en 7**



Eficiencia operativa

- De procesos manuales y fragmentados → a **operación centralizada y automatizada**
- De una gestión basada en Excel → a una **plataforma única que orquesta toda la empresa**
- De un modelo dependiente del esfuerzo humano → a un **sistema guiado por procesos y reglas**



Escalabilidad organizativa

- Capacidad para gestionar un **equipo amplio de asesores académicos sin solapamientos ni fricción**
- Coordinación en tiempo real entre ventas, operaciones y servicio
- Posibilidad de crecer **sin que crezca la complejidad interna en la misma proporción**

Impacto estratégico en el negocio

Más allá de los números, la nueva capacidad de ejecución de Namencis Education ha tenido un efecto directo en su posicionamiento estratégico:

- Paso de nicho a **jugador relevante en un mercado mucho más amplio**
- Profesionalización del modelo de gestión y operación
- **Entrada de inversores de referencia** como José Elías y Yaiza Canosa en el capital de la compañía
- Consolidación de un modelo de negocio **predecible, controlable y escalable**



En los últimos tres años hemos crecido alrededor de un 117% anual, con una rentabilidad del 33%. Hemos conseguido escalar en tres años lo que no habíamos sido capaces de escalar en los siete anteriores.

Borja Domínguez,
CTO de Namencis Education

Claves del éxito: lo que hace este caso replicable

El éxito de Namencis Education no se explica solo por la tecnología, sino por **cómo se ha utilizado para rediseñar el modelo operativo y de gestión del negocio.** De esta experiencia se extraen varios aprendizajes clave que son altamente replicables en otras organizaciones en fase de crecimiento:

- **Pensar en plataforma, no en herramientas:** En lugar de ir sumando soluciones aisladas, Namencis apostó por construir un sistema central que orquesta toda la empresa. Esto es lo que permite escalar sin perder control.
- **Convertir la operación en un sistema, no en un esfuerzo humano:** Los procesos ya no dependen de que las personas “se acuerden” de lo que tienen que hacer: el sistema guía, ordena y prioriza el trabajo.
- **Modularidad y flexibilidad desde el diseño:** La capacidad de Zoho para integrarse con plataformas externas y adaptarse a procesos propios ha permitido construir un ecosistema a medida, sin rigidez.
- **Liderazgo interno del cambio:** El proyecto ha estado liderado desde dentro por un equipo técnico con visión de negocio, lo que ha permitido alinear tecnología, procesos y objetivos estratégicos.

- **Escalar primero la operación para poder escalar el negocio:** Antes de acelerar aún más el crecimiento, Namencis se aseguró de que su “motor interno” estaba preparado para soportarlo.

Próximos pasos de Namencis

Con una base operativa ya sólida y escalable, Namencis Education se encuentra ahora en una posición óptima para:

- Seguir ampliando su alcance de mercado sin comprometer eficiencia ni calidad.
- Profundizar en la automatización y optimización de procesos clave.
- Utilizar los datos centralizados para mejorar la toma de decisiones estratégicas.
- Integrar nuevos productos, líneas de negocio o adquisiciones sobre una plataforma ya preparada para absorber complejidad.

¿Quieres replicar este modelo en tu empresa?

El caso de Namencis Education demuestra que **el crecimiento sostenible no depende solo del mercado o del producto, sino de tener una plataforma capaz de orquestar toda la operación del negocio.**

Si tu organización está creciendo —o quiere crecer— y notas que la complejidad operativa empieza a convertirse en un freno, es el momento de replantear tu modelo.

Solicita una demo personalizada de Zoho y descubre cómo puedes construir tu propio sistema operativo de negocio sobre una plataforma única, escalable y preparada para crecer contigo.

Solicita una demo.

O escríbenos a sales@eu.zohocorp.com



zoho.com/es-xl/



Zoho
One



NAMENCIS
EDUCATION

namenciseducation.com