



Caso de éxito

Cómo GarantíaYa redujo un 30% el tiempo de ciclo operativo gracias al ecosistema Zoho



Sobre GarantíaYa



Fundación:
2022



Sede central:
Madrid



Sector: Proptech / Garantías
de alquiler



Modelo de negocio: B2B2C — conecta inmobiliarias y agentes con arrendadores y arrendatarios a través de garantías de alquiler



**Usan Zoho
desde:** 2022



**Número de
licencias:** +50

GarantíaYa es una compañía especializada en garantías de alquiler que opera en Argentina, España y Estados Unidos, conectando arrendadores, arrendatarios e inmobiliarias en un proceso que exige velocidad de respuesta, trazabilidad financiera y gestión comercial simultánea a gran escala. Con un equipo comercial numeroso que trabaja mayoritariamente en campo y una operación que combina venta de pólizas, cobranza, gestión de impagos y procesos legales, la empresa necesitaba una plataforma capaz de soportar esa complejidad sin multiplicar los sistemas ni fragmentar la información.

El desafío



Zoho no solo sostiene nuestros procesos: los define.
Cada particularidad de nuestro negocio está modelada dentro del sistema.

Nicolás Natiello Mallo,
Director de Tecnología en GarantíaYa

GarantíaYa había crecido más rápido que las soluciones de software que la sostenían. Bigin by Zoho CRM, con el que arrancaron desde el primer día, comenzó a quedarse corto cuando el volumen de operaciones, la cantidad de personas involucradas y la necesidad de automatizar procesos de forma fiable creció de forma significativa. Además, las conexiones con aplicaciones externas fallaban, los flujos tardaban en ejecutarse y el equipo perdía tiempo saltando entre sistemas que no conversaban entre sí.

La respuesta: una migración completa al ecosistema Zoho

Zoho CRM como núcleo operativo, Zoho Books para la gestión financiera y contable, Zoho Campaigns para marketing, y Zoho Cliq como capa de comunicación y alertas en tiempo real. El resultado fue inmediato y medible: una reducción del 30% en el tiempo de permanencia en fase durante el primer mes, la conciliación contable manual reducida prácticamente a cero gracias a agentes inteligentes integrados con IA, y un entorno único de trabajo que permitió al equipo comercial operar con más agilidad desde cualquier lugar. Hoy, GarantíaYa no solo gestiona su operación dentro de Zoho: la construye sobre él.

Un sector con exigencias propias

El mercado de garantías de alquiler combina la velocidad del sector inmobiliario con la precisión del sector financiero. GarantíaYa opera en un entorno donde cada operación involucra múltiples partes —arrendadores, arrendatarios, agentes e inmobiliarias— y donde un retraso en la respuesta, un error contable o una pérdida de trazabilidad puede traducirse directamente en pérdida de negocio o en un conflicto legal. Operar en dos mercados con marcos regulatorios distintos —Argentina y España— añade una capa adicional de complejidad que pocas plataformas tecnológicas están preparadas para absorber sin fricciones.

El problema que no podían ignorar

A medida que GarantíaYa crecía en volumen de operaciones, en tamaño de equipo y en complejidad de producto, Bigin by Zoho CRM —la solución con la que habían arrancado— empezó a mostrar sus límites debido a la propia concepción de la solución, pensada para autónomos y pequeñas empresas en fase inicial. Las integraciones con aplicaciones externas no cumplían los objetivos y los flujos fueron adquiriendo una complejidad que requería de soluciones más sofisticadas para evitar posibles fricciones en las tareas del día a día.

Las consecuencias de no actuar eran concretas: ralentización del ciclo comercial, errores en la conciliación financiera, menor capacidad de respuesta del equipo en campo y una operación difícil de escalar a nuevos mercados sin reconstruir desde cero.

GarantíaYa necesitaba dejar de gestionar herramientas y empezar a operar sobre una infraestructura real.

Un ecosistema construido a medida, no adaptado a la fuerza

La decisión de GarantíaYa no fue simplemente cambiar de solución. Fue redefinir desde cero cómo debía funcionar la operación y construir sobre Zoho la infraestructura que la sostuviera. La migración de Bigin by Zoho CRM a Zoho CRM fue el punto de partida, pero el verdadero trabajo fue modelar cada particularidad del negocio —sus flujos de venta, su casuística financiera, su gestión de impagos y sus procesos legales— dentro de un ecosistema unificado que eliminara la dependencia de aplicaciones externas y convirtiera el dato en una fuente única de verdad para toda la organización.



El mayor cambio es en la velocidad y en la eficiencia con la que se realizan los procesos. Antes teníamos que establecer retardos para que las cosas no se chocaran entre sí. Hoy presiono un botón y enseguida veo la acción ocurriendo.

Augusto Ricardo,

Analista de Soporte de Aplicaciones en GarantíaYa

Fases clave de implementación

1. Auditoría y rediseño estructural

Antes de migrar, el equipo realizó una revisión exhaustiva de todo lo construido en Bigin by Zoho CRM: flujos, automatizaciones, integraciones y lógica de negocio. El objetivo no era trasladar lo existente, sino mejorarlo. Cada proceso fue reexaminado con la pregunta correcta: no ¿cómo llevo esto a Zoho CRM?, sino ¿cómo puedo hacerlo mejor ahora que tengo más capacidad?

2. Migración e integración del ecosistema completo

La operación se consolidó en cinco soluciones de Zoho interconectadas: Zoho CRM como núcleo de gestión comercial y operativa, Zoho Books para facturación y contabilidad, Zoho Campaigns para marketing y captación, Zoho Mail para comunicaciones corporativas y Zoho Cliq como canal de alertas y estado del equipo en tiempo real.

Las conexiones entre módulos se construyeron mediante API REST y funciones en Zoho Deluge, eliminando la necesidad de intermediarios externos.

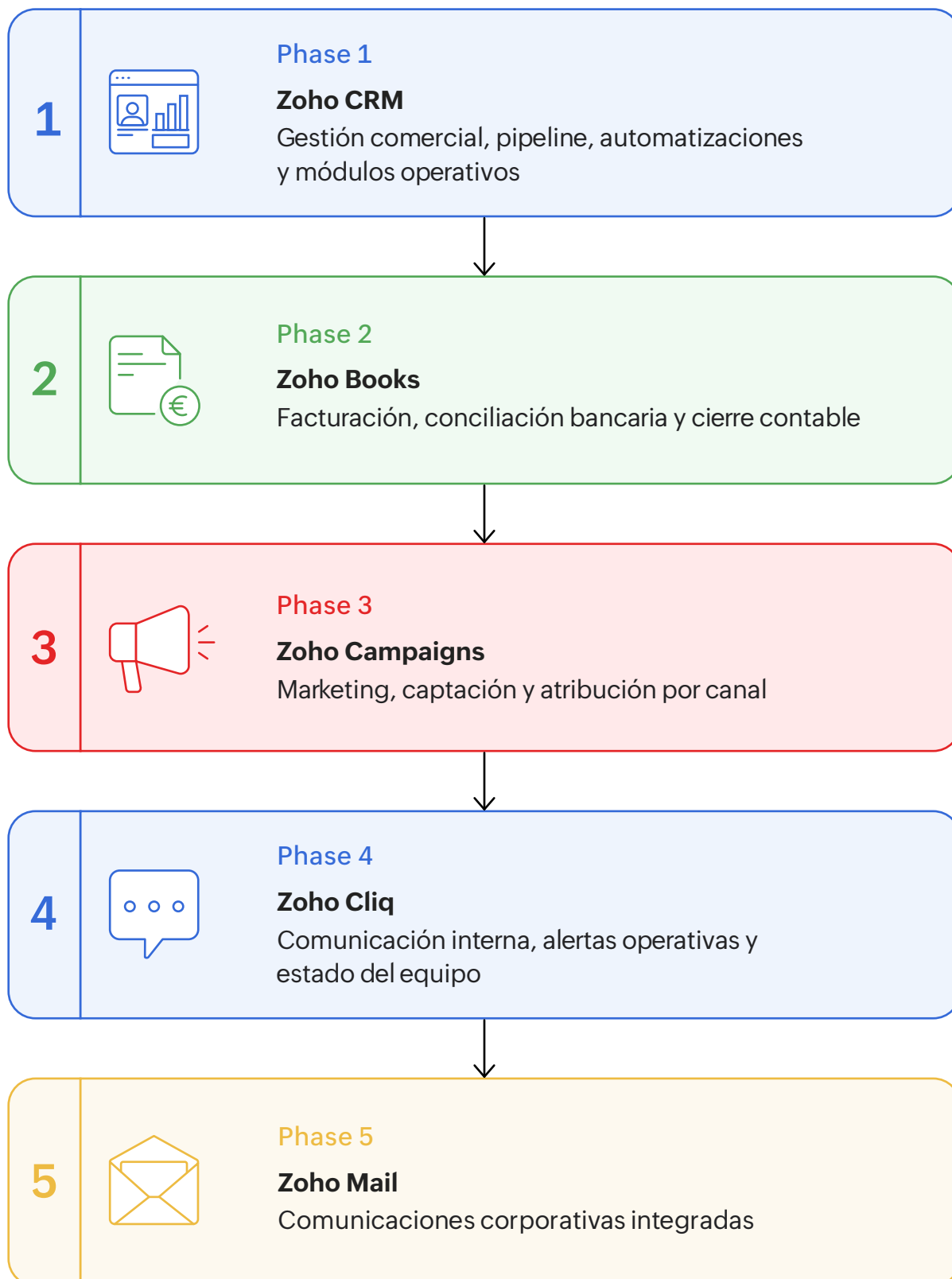
3. Automatización de procesos críticos

Con el ecosistema consolidado, el equipo implementó automatizaciones sobre los flujos de mayor impacto: pase de fases en el embudo comercial, conciliación contable diaria entre extractos bancarios y Zoho Books, generación automática de estimaciones, notas de crédito y facturas desde Zoho CRM, y un agente virtual con motor de IA que monitoriza movimientos financieros y detecta discrepancias sin intervención humana.

4. Configuración avanzada y personalización para cada departamento

Tras el lanzamiento, el equipo dedicó varias semanas a afinar detalles, incorporar feedback de los usuarios y descubrir nuevas capacidades del sistema —registros conectados, listas relacionadas, consultas COQL— que abrieron posibilidades no contempladas en el diseño inicial.

La curva de aprendizaje, lejos de ser un obstáculo, se convirtió en un motor de mejora continua.



Los roles que hicieron posible la transformación

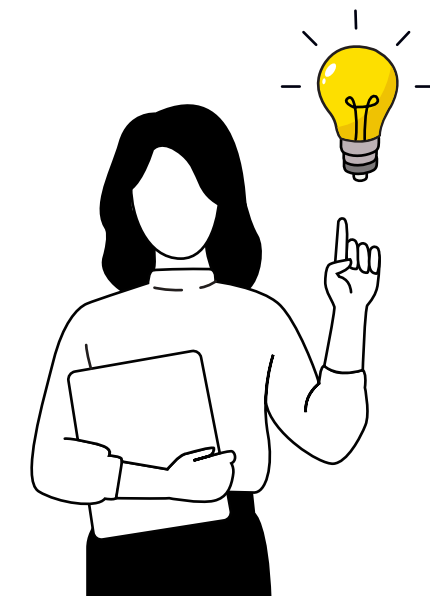
Por parte de GarantíaYa, el proceso fue liderado internamente por el equipo de soporte de aplicaciones y la gerencia de administración y contabilidad, que aportaron el conocimiento profundo del negocio y tradujeron sus necesidades en lógica de sistema. El resultado es una plataforma que no requirió consultores externos para su diseño: fue construida desde dentro, por personas que entienden el negocio tanto como la solución.



Lo que aportó Zoho a nuestra empresa es todo un ecosistema. Que nuestros mensajes, nuestro sistema de facturación, el CRM, los análisis de datos, todo esté dentro de un mismo entorno: eso hace que el trabajo de todos los equipos esté alineado y sea más fluido.

Augusto Ricardo,

Analista de Soporte de Aplicaciones en GarantíaYa



Resultados que se miden, no se intuyen

La migración al ecosistema completo de Zoho no fue un cambio cosmético. Fue una transformación operativa cuyos efectos se reflejaron de forma inmediata en los indicadores que más importan a la dirección: velocidad del ciclo comercial, eficiencia financiera y productividad del equipo. Los resultados que se presentan a continuación son los obtenidos durante el primer mes tras la implementación, con mejoras que continúan acumulándose a medida que el equipo profundiza en las capacidades del sistema.

Indicador	Antes	Después
 Tiempo de permanencia en fase (ciclo operativo)	 Línea base Bigin by Zoho CRM	 -30% en el primer mes
 Conciliación contable manual	 Proceso diario con intervención humana	 Reducida prácticamente a cero
 Sistemas externos integrados en la operación	 Múltiples aplicaciones desconectadas	 0 dependencias externas críticas
 Entorno de trabajo del equipo comercial	 +20 aplicaciones para completar un proceso	 1 único ecosistema unificado
 Velocidad de ejecución de automatizaciones	 Con retardos artificiales para evitar conflictos	 Ejecución inmediata al accionarse

Beneficios cualitativos



En un negocio como el nuestro, donde la velocidad de respuesta es tan crítica como mantener buenos indicadores de siniestralidad, ganar ese 30% de tiempo en cada fase del ciclo cambió la operación.

Nicolás Natiello,

Director de Tecnología en GarantíaYa

Visibilidad total sobre el negocio

GarantíaYa controla hoy indicadores que antes eran difíciles de cruzar: siniestralidad mensual por producto y cohorte de pólizas, estado de impagos y casos legales con trazabilidad completa, pipeline comercial desde el lead hasta la póliza vendida, y rendimiento de marketing con atribución real por canal —coste por lead, coste por póliza, retorno por euro invertido— todo dentro del mismo dato maestro de Zoho CRM.

Un equipo comercial que opera sin fricciones

El equipo de ventas, mayoritariamente en campo, pasó de alternar entre decenas de aplicaciones a operar desde un único entorno. La reducción de fricción operativa se tradujo en mayor tiempo dedicado a la venta y menor tiempo perdido en gestión de herramientas.

Infraestructura lista para escalar

Zoho no solo resolvió los problemas del presente: posicionó a GarantíaYa para crecer. La lógica de negocio modelada en el sistema puede replicarse con ajustes locales en nuevos mercados, sin necesidad de reconstruir desde cero. Un agente nuevo aprende el negocio usando Zoho, no al margen de él.

IA integrada en la operación financiera

La implementación de agentes inteligentes con motor de IA sobre Zoho Books permite hoy conciliar la renta garantizada, revisar movimientos y pagos diarios, y detectar discrepancias o errores de forma autónoma. La intervención humana quedó reservada para casos verdaderamente excepcionales.



Zoho no nos limita la sofisticación, la habilita. Podemos incorporar automatización con IA y dashboards a medida sin romper lo construido.

Nicolás Natiello,

Director de Tecnología en GarantíaYa

Lo que hizo que funcionara — y lo que viene después

El caso de GarantíaYa no es replicable por el simple hecho de haber elegido Zoho. Es replicable porque detrás de la tecnología hubo decisiones estratégicas concretas que determinaron el éxito de la implementación. Estas son las claves que cualquier organización debería considerar antes de emprender una transformación similar.

Claves del éxito en la transformación de GarantíaYa

El proyecto de digitalización de GarantíaYa destaca por su enfoque pragmático, su orientación al impacto real y la capacidad del equipo para alinear tecnología y operación. Entre los factores que hicieron posible el resultado:

-  **Empezar por el rediseño, no por la migración.** El equipo no trasladó lo que tenía: lo reexaminó. Antes de mover un solo dato, auditaron su operación completa y se preguntaron cómo mejorarla, no solo cómo reproducirla en un sistema nuevo. Ese cambio de mentalidad fue determinante.
-  **Construir desde dentro.** La implementación fue liderada internamente por personas que conocían el negocio en profundidad. No se externalizó el diseño del sistema a quienes no entendían la operación. El resultado es una plataforma que habla el idioma del negocio porque fue construida por quienes lo conocen.
-  **Apostar por el ecosistema completo, no por soluciones puntuales.** La decisión de consolidar toda la operación dentro de Zoho —CRM, finanzas, marketing, comunicación— eliminó las fricciones entre sistemas y convirtió el dato en una fuente única de verdad. Cada euro invertido en una herramienta separada es un punto de fallo potencial.

-  **Aceptar la curva de aprendizaje como parte del proceso.** El cambio fue exigente para todos los equipos. GarantíaYa no lo minimizó: lo gestionó como lo que era, una transformación real, con feedback continuo, iteraciones rápidas y disposición para reformular lo que no funcionaba.
-  **Medir desde el primer día.** La reducción del 30% en tiempo de ciclo no fue una percepción: fue un dato. Tener indicadores claros antes y después de la implementación permitió objetivar el impacto y tomar decisiones informadas sobre dónde seguir mejorando.
-  **Tratar la automatización como inversión, no como ahorro de tiempo.** Las automatizaciones implementadas —conciliación contable, pase de fases, alertas operativas— no solo redujeron trabajo manual: liberaron capacidad del equipo para tareas de mayor valor y redujeron el margen de error humano en procesos críticos.
-  **Diseñar para escalar desde el origen.** La lógica de negocio modelada en Zoho está pensada para replicarse en nuevos mercados con ajustes locales, no para reconstruirse. Esa decisión convierte la infraestructura tecnológica en una ventaja competitiva sostenible.

Próximos pasos de GarantíaYa con Zoho

GarantíaYa no considera que la implementación esté cerrada. La organización tiene tres líneas activas de evolución sobre el ecosistema Zoho:

-  **Inteligencia artificial integrada en la operación:** despliegue de agentes que consultan y operan directamente sobre Zoho CRM y Zoho Books mediante protocolo MCP, con dato vivo y capacidad de respuesta accionable para cualquier miembro del equipo.
-  **Hub financiero multi-país consolidado:** integración de Zoho Books de las operaciones en España, Argentina y Estados Unidos para obtener visibilidad consolidada del grupo en tiempo real.
-  **Marketing 360 unificado:** centralización de toda la inversión publicitaria —Meta Ads, Google Ads y LinkedIn Ads— dentro del ecosistema Zoho, con atribución real desde el clic hasta la póliza vendida y optimización asistida por IA con contexto completo de Zoho CRM.



¿Tu operación está lista para el siguiente nivel?

GarantíaYa construyó sobre Zoho una infraestructura que no solo resolvió sus problemas del presente, sino que la posicionó para crecer sin límites de escala. Lo hizo consolidando en un único ecosistema todo lo que antes vivía disperso: su operación comercial, su gestión financiera, su marketing y su comunicación interna.

Si tu empresa gestiona procesos complejos, equipos distribuidos o mercados múltiples y sientes que tus herramientas actuales frenan tu crecimiento en lugar de acelerarlo, es el momento de explorar lo que el ecosistema Zoho puede hacer por ti.

¿Quieres descubrir cómo Zoho puede transformar tu empresa?

Ponte en contacto para una demo personalizada.

Te enseñaremos casos reales, automatizaciones avanzadas y un modelo adaptado a las necesidades de tu negocio.

Escríbenos a sales@eu.zohocorp.com



www.garantiaya.es



zoho.com/es-xl/

Esríbenos: sales@eu.zohocorp.com