



Caso de éxito

Toyota Financial Services unifica sus procesos en una única plataforma con Zoho





Fecha de fundación:
2000



Sede central:
Madrid



Sector: Servicios financieros para automoción



Tipo de negocio:
Empresa privada



Usan Zoho desde: 2021

Sobre Toyota Financial Services

[Toyota Financial Services](#) es la división financiera de Toyota encargada de gestionar la financiación de vehículos y, junto con KINTO España, los servicios de renting de la marca.

Para dar soporte al crecimiento de ambas compañías, la compañía emprendió un proyecto de transformación junto a su Partner de Zoho, [Apps Implantadores](#), implantando un ecosistema de aplicaciones Zoho que centraliza la atención al cliente, conecta sus sistemas corporativos y mejora la colaboración entre departamentos.

El reto

El crecimiento de la cartera de clientes había incrementado considerablemente el volumen de solicitudes que gestionaba el departamento de Atención al Cliente.

Los **agentes trabajaban con múltiples aplicaciones independientes** para consultar información, gestionar incidencias y comunicarse con el resto de áreas, lo que **dificultaba disponer de una visión única del cliente y complicaba la coordinación entre equipos**.

Además, cualquier nueva solución debía integrarse con numerosos sistemas corporativos ya existentes en Toyota Financial Services.

No teníamos esa herramienta que nos daba el plus de tener toda la gestión de un cliente en una herramienta integral, que además se conectara con todas las herramientas que manejamos en Toyota.

Miriam Cárdenas

Responsable de Departamentos — Toyota Financial Services

La solución

Tras evaluar distintas plataformas, **Toyota Financial Services eligió Zoho** por tres factores principales:

-  **Facilidad de implantación.**
-  **Amplias capacidades de integración mediante APIs y conectores.**
-  **Excelente relación calidad-precio.**

Junto a **Apps Implantadores**, desarrollaron una solución totalmente adaptada a sus procesos de negocio, manteniendo la forma de trabajar del departamento mientras evolucionaban la operativa durante el proyecto.

Después de seis meses en producción, el equipo ya trabaja diariamente sobre el ecosistema Zoho.

Integración de Zoho con el ecosistema de Toyota F.S.

Uno de los aspectos decisivos fue la capacidad de integración de Zoho.

Gracias a sus APIs y conectores, **la plataforma se comunica con los distintos sistemas corporativos de Toyota Financial Services, evitando duplicidades** y permitiendo que los agentes trabajen desde una única interfaz.

Además, la compañía ya utiliza otras aplicaciones de Zoho en diferentes departamentos, como:

-  **Zoho Projects** para la gestión de iniciativas.
-  **Zoho CRM** para procesos comerciales y gestión de oportunidades.
-  **Herramientas de marketing de Zoho** para campañas y comunicaciones.

El objetivo es seguir incorporando nuevos departamentos al ecosistema para que toda la relación con el cliente se gestione sobre una plataforma común.

Todos los departamentos que interactúan con el cliente en algún momento de la vida de su contrato usamos todas las mismas herramientas de Zoho.

Miriam Cárdenas

Responsable de Departamentos — Toyota Financial Services

Atención al cliente con Zoho Desk

Con Zoho Desk hemos conseguido tener una visión de todos los canales y todas las solicitudes.

Miriam Cárdenas

Responsable de Departamentos — Toyota Financial Services

La implantación de **Zoho Desk** permitió **unificar toda la gestión del servicio de atención al cliente en una única plataforma.**

Ahora el departamento controla desde un mismo entorno las solicitudes procedentes de:

-  Dos compañías
-  Tres Call Centers
-  Tres buzones de correo
-  Tres portales de clientes

Los agentes disponen de toda la información necesaria para gestionar cada caso sin cambiar continuamente de aplicación, mientras que los responsables pueden supervisar el estado del servicio en tiempo real.

Gestión inteligente de tickets

Toda **la información de cada incidencia queda registrada durante su ciclo de vida.**

El historial completo permite conocer quién ha gestionado cada solicitud, cuándo ha cambiado de responsable y cuál es su estado en cada momento.

Los flujos de trabajo también acompañan al gestor durante todo el proceso, facilitando la resolución incluso cuando intervienen varios departamentos.

Hemos conseguido que esos tickets queden tan bien definidos que al final acompañan al gestor hasta que termina su tarea.

Miriam Cárdenas

Responsable de Departamentos — Toyota Financial Services

Supervisión y eficiencia del servicio

La plataforma ofrece información en tiempo real tanto a agentes como a supervisores.

Cada gestor conoce sus prioridades, mientras que los responsables pueden identificar rápidamente cargas de trabajo descompensadas, reorganizar recursos y mejorar los tiempos de respuesta.

Para mí es principal el ver que un gestor tiene 500 tickets y otro 200. Así podemos repartir trabajo y ser más eficientes.

Miriam Cárdenas

Responsable de Departamentos — Toyota Financial Services

Dashboards y reporting

Los paneles personalizados permiten consultar en tiempo real:

-  Tickets pendientes
-  Prioridades
-  Tiempos de respuesta
-  Tareas urgentes
-  Evolución del departamento

Esto facilita una supervisión continua del servicio y una toma de decisiones mucho más ágil.



Ha sido un gran paso el poder ver a tiempo real cómo vamos, qué queda y los tiempos de respuesta.

Miriam Cárdenas

Responsable de Departamentos — Toyota Financial Services

Gestión del equipo con Zoho People

Toyota Financial Services complementa este ecosistema con **Zoho People** para apoyar la gestión de su equipo y acompañar el crecimiento del departamento desde el punto de vista de Recursos Humanos.

Al centralizar la información de los empleados en una única plataforma, Zoho People facilita la administración del personal y proporciona una base preparada para incorporar nuevos profesionales conforme evoluciona la organización.

La propia Miriam destaca cómo la digitalización le permite gestionar el equipo con mucha mayor facilidad:

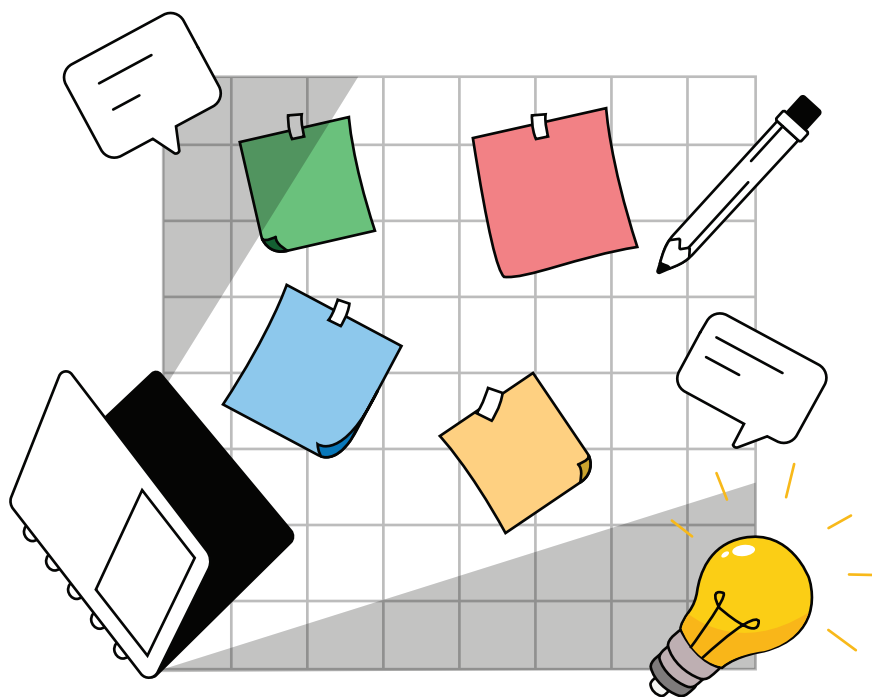
Como supervisora, con la herramienta de Zoho todo me es más fácil.

Miriam Cárdenas

Responsable de Departamentos — Toyota Financial Services

Esta mayor visibilidad facilita el seguimiento del departamento y ayuda a los responsables a organizar mejor la operativa diaria, dentro de un ecosistema totalmente integrado con el resto de aplicaciones de Zoho.

Aunque suponía sustituir procesos consolidados durante más de veinte años, la adopción fue progresiva y el equipo terminó incorporando la nueva forma de trabajar con rapidez. Además, la incorporación de nuevos gestores también se ha simplificado, ya que gran parte de su trabajo diario se concentra ahora en una única plataforma.



Resultados

-  Integración con los sistemas corporativos de Toyota Financial Services.
-  Atención al cliente centralizada mediante Zoho Desk.
-  Gestión unificada de tres Call Centers, tres buzones y tres portales.
-  Mejor coordinación entre agentes y supervisores.
-  Reducción de los tiempos de respuesta.
-  Reporting y dashboards en tiempo real.
-  Mayor facilidad para incorporar nuevos empleados.
-  Base preparada para seguir incorporando departamentos al ecosistema Zoho.

La opinión del cliente

Después de seis meses con el CRM de Zoho en producción estamos encantados.

Miriam Cárdenas

Responsable de Departamentos — Toyota Financial Services

Lo más destacado

-  CRM conectado con todos los sistemas corporativos de Toyota Financial Services.
-  Gestión unificada de tres Call Centers, tres buzones y tres portales de clientes.
-  Integración mediante APIs y conectores.
-  Dashboards y reporting en tiempo real.
-  Reparto inteligente de tickets y mayor colaboración entre gestores.
-  Reducción de los tiempos de respuesta.
-  Onboarding más rápido gracias a una única herramienta.



Escríbenos: sales@eu.zohocorp.com



www.toyotafinancial.com

www.appsimplantadores.com



zoho.com/es-xl/