

# “Zoho nació para desarrollar tecnología inteligente que ayudara a las empresas a trabajar mejor”

Invertir en investigación y desarrollo para mejorar los productos es uno de los pilares de la filosofía de Zoho. El otro eje fundamental también implica inversión, pero en este caso en las personas con el objetivo de, como asegura Sridhar Iyengar, *managing director* de Zoho Europe, “atraer a los mejores talentos y que, independientemente de sus recursos económicos, puedan acceder a unos conocimientos que potencien sus habilidades y les permitan progresar socialmente”.

Olga Romero

La compañía india, que lleva 27 años en el mercado, ha conseguido desarrollar más de 55 productos que ya están disponibles en más de 150 países. Además, recientemente superó los 100 millones de usuarios. Todo ello siendo fiel a la idea con la que surgió Zoho “desarrollar tecnología inteligente que ayudara a las empresas a trabajar mejor”

**Zoho nació hace más de 25 años. Más de dos décadas en las que el enfoque propio de construcción de productos ha sido una máxima. ¿Cómo fueron los inicios y cómo está siendo la evolución de la compañía?**

La historia de Zoho comenzó en los años 90, en un pequeño apartamento de los suburbios de Chennai, en el sur de la India. Sridhar



Sridhar Iyengar, *managing director* de Zoho Europe

Vembu y Tony Thomas fundaron la empresa para desarrollar tecnología inteligente que ayude a las empresas a trabajar mejor. Desde ese momento la filosofía de Zoho ha sido siempre la misma, invertir en investigación y desarrollo para mejorar continuamente sus productos y, al mismo tiempo, en las personas, especialmente en términos de formación, para atraer a los mejores talentos y que, independientemente de sus recursos económicos, puedan acceder a unos conocimientos que potencien sus habilidades y les permitan progresar socialmente. Tras más de 27 años en el mercado, las más de 55 soluciones de Zoho se utilizan actualmente en empresas de más de 150 países y cuentan con más de 100 millones de usuarios. Detrás de todo esto se encuentra un equipo de profesionales, de más de 15.000 empleados en todo el mundo, comprometidos con la innovación.

**27 años que se traducen en más de 55 productos. ¿Qué elemento común comparten**

“En Zoho estamos comprometidos con la innovación y el desarrollo, pero también con la privacidad y la protección de los datos”

**todos estos productos? ¿Cómo colaboran entre sí para aportar mayores beneficios a los usuarios?**

Zoho ofrece un conjunto de más de 55 aplicaciones empresariales diseñadas para ayudar a las organizaciones en diversos aspectos de sus operaciones. Aunque cada aplicación tiene unos fines específicos, todas ellas comparten algunos elementos comunes que reflejan el enfoque general de Zoho para el desarrollo de software y su compromiso de proporcionar una plataforma unificada e integrada para las empresas. Estos elementos comunes incluyen la integración y unificación entre diferentes

aplicaciones, el funcionamiento a través de la nube, la personalización, la seguridad y privacidad de los datos, una interfaz intuitiva y la escalabilidad a las necesidades de cada negocio. Además, nuestras soluciones cubren varias áreas de negocio como la gestión de la relación con los clientes (CRM) a través de Zoho CRM, que puede integrarse con Zoho SalesIQ para el seguimiento en tiempo real de los visitantes de la web, con Zoho Desk, para la atención al cliente, o con Zoho Campaigns, para realizar campañas de *email marketing*. De otras áreas, como la gestión de RR. HH., se encarga Zoho People, nuestra solución centrada en los regis-

tros de empleados, la asistencia y otros procesos de RR. HH. que también pueden integrarse con otras aplicaciones como Zoho Recruit, para la contratación y el seguimiento de candidatos, o Zoho Payroll, para el procesamiento de nóminas.

El conjunto de aplicaciones de Zoho está diseñado para trabajar en conjunto sin problemas, permitiendo a las empresas crear un ecosistema integrado que cubre varios aspectos de sus operaciones, lo que lleva a un mejor intercambio de datos, procesos más eficientes y mejores experiencias de los clientes.

Como en Zoho hemos construido y somos propietarios de todas nuestras soluciones, tenemos una base extremadamente sólida sobre la que construir o mejorar nuestra plataforma, los servicios que se ejecutan a través de nuestras aplicaciones y las propias aplicaciones.

Las empresas pueden elegir y combinar las aplicaciones que mejor se adapten a sus necesidades, creando un paquete de software per-



sonalizado para satisfacer sus requisitos. Como tal, las aplicaciones de Zoho están diseñadas para trabajar de manera conjunta sin problemas, lo que supone grandes beneficios.

Debido a que las aplicaciones de Zoho están diseñadas para compartir fácilmente datos entre

sí, la información introducida en una aplicación puede ser utilizada automáticamente por otras, reduciendo la necesidad de introducir datos manualmente y minimizando las discrepancias e incoherencias entre los datos. Además, las aplicaciones de Zoho incluyen herramientas

de comunicación integradas que permiten a los equipos colaborar dentro de la misma plataforma, permitiendo una comunicación centralizada y evitando que los usuarios tengan que cambiar entre diferentes plataformas.

Zoho también proporciona un marco unificado

puede ser una ventaja para las pequeñas y medianas empresas con presupuestos limitados.

Como empresa centrada en el producto, optamos por destinar la mayor parte de nuestros beneficios a I+D, a diferencia de otras áreas como marketing y publicidad, en contraste con

ser una empresa privada también nos da la libertad y el tiempo necesarios para experimentar y ofrecer a nuestros clientes una calidad óptima desde el lanzamiento, ya que no tenemos que preocuparnos de las presiones comerciales del mercado. Nuestras partes interesadas son,

“Tenemos previsto contar, a corto plazo, con más centros de datos en Europa para que las soluciones basadas en IA que estamos desarrollando no dependan de soluciones de terceros que comprometan la información de nuestros clientes”

de informes y análisis en todas sus aplicaciones, lo que facilita a los usuarios la toma de decisiones fundamentadas mediante el análisis de datos de múltiples fuentes y la obtención de una visión holística. Asimismo, el uso de un conjunto de aplicaciones integradas procedentes de un único proveedor puede ser, a menudo, más rentable que la compra y el mantenimiento de soluciones de software independientes, lo que

otras empresas del sector. En Zoho utilizamos nuestra propia plataforma, por lo que tenemos un firme enfoque en la mejora constante y frecuente de nuestras aplicaciones.

Tenemos una excelente tasa de retención de empleados, lo que significa que los conocimientos técnicos son muy sólidos en toda la empresa. Esto mejora tanto la calidad como el desarrollo de nuestros productos. El hecho de

principalmente, nuestros clientes, empleados y las comunidades que los rodean.

**Actualmente Zoho cuenta con más de 15.000 empleados y ha alcanzado el millón de instalaciones de extensiones de marketplace. ¿En cuántos países dan servicio a través de una oficina? ¿Qué planes de expansión y contratación tienen de cara al próximo año?**



Esto varía de una región a otra en función de las necesidades y la demanda del mercado. Nos esforzamos por expandirnos dentro de nuestras posibilidades, ya que queremos prestar un buen servicio a cada país.

Estamos en continua expansión, centrándonos en configurar nuestros equipos a nivel local para atender a los clientes y aportar más conocimientos a cada mercado local. Creemos que las empresas no pueden prestar un buen servicio en un país sin conocer el contexto local y esto se consigue con equipos locales que trabajen directamente sobre el terreno. Para lograrlo, estamos contratando personal para los departamentos de ventas, marketing y atención al cliente.

Además de estas funciones, tenemos previsto reforzar y apoyar a nuestros socios regionales, que son los encargados de atender a nuestros clientes. Sin embargo, siempre mantenemos a un empleado de Zoho con muchos años de experiencia como líder regional para asegurar



que la cultura empresarial de la compañía se mantiene intacta. La cultura empresarial es de gran importancia para nosotros y se establece como un verdadero rasgo diferenciador para los empleados, clientes, socios y todos aquellos en contacto con Zoho.

**Durante la celebración del Zoholics España 2023 anunciaron que reforzaban su apuesta**

**por nuestro país ampliando la inversión y el equipo humano. ¿Por qué España? ¿Mayor número de clientes potenciales o posición estratégica para dar servicios a países vecinos?**

En los últimos años hemos visto en España un importante crecimiento en la demanda de soluciones de software enfocadas a ayudar a las empresas a optimizar sus flujos de trabajo. Si a esto le sumamos el peso tan importante que

## ¿Cuáles señalaría como los momentos claves?

Llevo en la empresa desde el primer día, así que he tenido el privilegio de participar en muchos momentos claves. Entre muchos otros puedo destacar:

1. El lanzamiento de Zoho.com, nuestro conjunto de aplicaciones empresariales en la nube para ayudar a las empresas a mejorar su forma de hacer negocios. Ahora cuenta con más de 55 aplicaciones diferentes que abarcan casi todas las categorías empresariales.
2. El lanzamiento de Zoho Schools, una alternativa significativa a la educación universitaria convencional. Los estudiantes tienen que pasar un examen de acceso, pero si aprueban, les pagamos un salario para que aprendan durante un año y trabajen como becarios en Zoho antes de ofrecerles un puesto. Alrededor del 10 % de la plantilla de Zoho ha llegado a través de esta vía.
3. En 2018 nos expandimos a varias geografías nuevas, incluida Europa, lo que me dio la oportunidad de trasladarme a los Países Bajos para dirigir la región.
4. En los mercados con un gran número de empleados disponemos de muchas oficinas en entornos rurales, lo que no solo les permite a nuestros empleados permanecer con sus familias, sino que también les ayuda a evitar que los perfiles cualificados se marchen en busca de oportunidades fuera de sus comunidades, lo que se conoce como la “fuga de cerebros”. Esto a su vez favorece la distribución de la riqueza económica y el hecho de que comunidades más amplias puedan prosperar a medida que crecen las oficinas y el empleo que ofrece la empresa.
5. Somos la primera empresa india centrada en productos en alcanzar la marca de 1.000 millones de dólares en ingresos anuales.
6. Acabamos de alcanzar los 100 millones de usuarios en todo el mundo.
7. Hemos sido capaces de crear una sólida competencia en I+D y una arquitectura tecnológica en la nube que nos permite innovar constantemente.
8. Nos hemos convertido en una organización tecnológica ágil que atiende a clientes de distintos tamaños en diferentes regiones con el objetivo de permanecer en el mercado como un fuerte socio tecnológico durante las próximas décadas. La gran diversidad y profundidad de lo que ofrecemos a los clientes es lo que nos diferencia.

tienen las pymes en este país, incluyendo las de menos de 250 empleados que representan aproximadamente el 95 % de las empresas en España, creo que la apuesta por este país es algo natural para nosotros.

Hay que tener en cuenta que Zoho ha centrado su actividad, desde su fundación, en facilitar las operaciones de empresas de todos los tamaños en todo el mundo, proporcionando soluciones asequibles cuya implantación es rápida y sencilla, sin requerir de un equipo informático detrás que ayude con su instalación y puesta en marcha.

Creo que en realidad es una mezcla de ambos factores. Por un lado, como decía antes, creemos que el mercado español está alcanzando una gran madurez y cada vez son más las empresas que demandan soluciones como las que ofrecemos en Zoho. Y, por otro lado, no podemos olvidar el papel estratégico de España en su entorno que nos permite llegar a Portugal de una manera muy fácil.

“La apuesta por España es algo natural para Zoho”

### **¿En qué va a consistir esta apuesta por España? ¿Qué objetivos se han marcado para los próximos 12 meses en nuestro país?**

En España, como en muchos otros países, apostamos por lo que llamamos localismo transnacional, que se basa en apoyar la creación de equipos locales con experiencia real en el entorno en el que operan para que puedan ser útiles a sus clientes actuales y potenciales en sus procesos de digitalización y crecimiento empresarial. En concreto, en España vamos a multiplicar la plantilla de nuestra oficina en Valencia, lo que supondrá también un traslado del equipo a unas nuevas instalaciones, más amplias y confortables, desde las que esperamos poder incrementar nuestros servicios, no

sólo en ventas, sino también en marketing y atención al cliente.

Nuestros objetivos son ampliar nuestra base de clientes y mejorar continuamente para ofrecer un buen servicio a los usuarios españoles. Esto incluye muchas cosas, como aumentar nuestra red de socios, aportar información local al desarrollo de productos y localizar aún más nuestra gama de productos, adaptar nuestras garantías al mercado local para poder ofrecer un mejor servicio a nuestros clientes españoles, empezar a ofrecer asistencia a los clientes de manera local y mucho más. Siempre estamos buscando formas de mejorar la comunidad en la que decidimos instalarnos y, además, contribuir al crecimiento y competencias digitales del mercado.



**Acaban de recibir la certificación del Esquema Nacional de Seguridad (ENS) del Gobierno español. ¿Qué significa para ustedes esta certificación y cómo creen que puede ayudarles en el mercado español?**

El ENS se compone de una serie de principios y requisitos enfocados a la protección de la información tratada por las entidades, que se incluyen en su ámbito de aplicación. Con la ob-

tención de esta certificación en España, Zoho se convierte en sinónimo de garantía de acceso, confidencialidad, integridad, trazabilidad, autenticidad, disponibilidad y conservación de los datos y servicios de sus usuarios. Gracias a esta certificación los clientes en España pueden estar aún más seguros de que las prácticas de privacidad y protección de datos de Zoho son sólidas. Siempre hemos estado enormemente

involucrados con la protección de los datos de nuestros clientes y su privacidad, por lo que esta es una prueba más de nuestro compromiso, y de la cual estamos orgullosos.

**Además, durante el evento se presentaron dos nuevas aplicaciones, Zoho FSM y Route IQ para Zoho CRM. ¿Qué necesidades buscan cubrir con estas dos nuevas herramientas?**

Zoho FSM se ha consolidado como una plataforma que ayuda a los clientes a gestionar y agilizar las operaciones sobre el terreno y a mejorar el servicio al cliente. Route IQ permite a los comerciales trazar la ruta más eficiente en función de la ubicación de sus llamadas y visualizar un mapa interactivo y dinámico que permite a los agentes de campo localizar en todo momento sus clientes potenciales, ofertas, contactos y cuentas.

Tanto Zoho FSM como Route IQ se centran en mejorar las operaciones de campo y el servicio al cliente, proporcionando herramientas para una



“El ritmo al que avanza el sector del software nos permite mejorar continuamente la forma en la que nuestros clientes gestionan sus negocios”

programación, envío y optimización de rutas eficientes. Mientras que Zoho CRM sirve como un eje central para la relación con el cliente y la gestión de datos, estos productos adicionales amplían sus funcionalidades para hacer frente a las necesidades específicas de las empresas con operaciones de servicios de campo.

**Cuando se sientan a desarrollar nuevas aplicaciones, ¿qué peso tienen las demandas que les expresan los clientes para decantarse por unas soluciones u otras?**

Peso absoluto. Como decía antes, desde sus inicios Zoho ha mostrado un claro compromiso con las empresas de todo el mundo para

ayudarles a optimizar su flujo de trabajo y potenciar así su rendimiento, digitalización y crecimiento empresarial. Por eso, cuando nuestro equipo detecta una necesidad concreta que puede aplicarse a nuestras soluciones y que puede ser realmente útil para el grueso de nuestros clientes, no dudamos en dedicar esfuerzo, tiempo y recursos para desarrollarla e implementarla lo antes posible. Creo que es este compromiso el que nos ha hecho evolucionar y convertirnos en un referente en software empresarial, porque sabemos escuchar las necesidades de nuestros clientes y nos esforzamos por dar respuesta casi inmediata a estas demandas.

**La innovación es una carrera de fondo que nunca acaba, ¿hacia dónde creen en Zoho que irá la innovación en el mercado del software?**

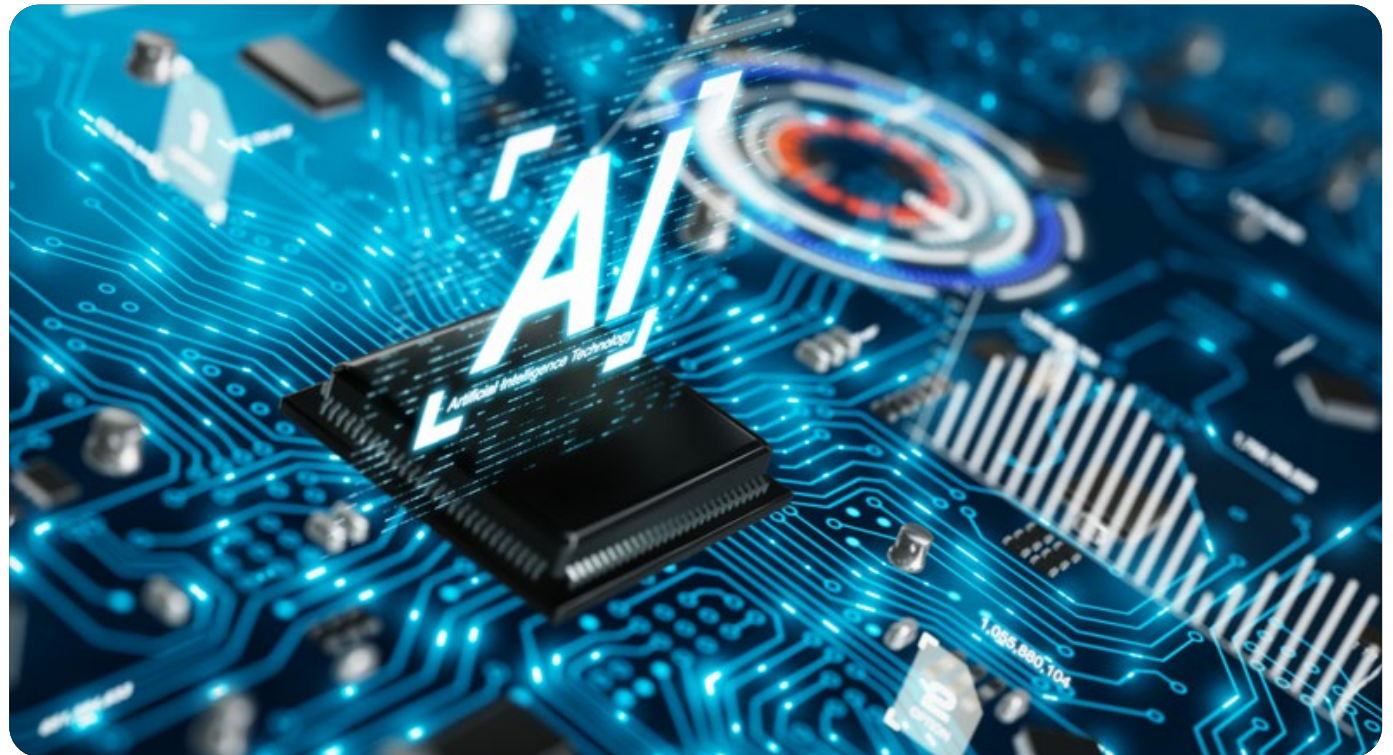
El mercado del software evoluciona a una velocidad enorme, por lo que anticipar una tendencia es muy difícil. Sin embargo, todo apunta a que el uso de herramientas basadas en inteligencia artificial y aprendizaje automático crecerá cada vez más, por lo que es muy probable que veamos un enorme crecimiento en el desarrollo de software basado en ambas tecnologías a corto plazo. La IA podría sentar las bases de la próxima revolución para la industria del software. Si gran parte del desarrollo de software se automatiza, la tendencia pasará a centrarse en una oferta basada en soluciones que sea igual de importante y que exija un enfoque humano a medida para los clientes.

Las nuevas formas de trabajar y el desarrollo de nuevas tecnologías se producen con tanta frecuencia en nuestro negocio que puede re-

sultar imposible predecirlas con exactitud. Ningún día es igual a otro y el ritmo al que avanza la industria es apasionante, es una de las cosas que nos mantiene tan motivados dentro del sector del software, ya que podemos mejorar continuamente la forma en que nuestra base de clientes puede gestionar sus negocios.

## **Y en el caso de Zoho, ¿hacia dónde avanzan sus innovaciones y qué objetivos se han marcado para el próximo año?**

Antes hablábamos de nuestro compromiso con la innovación y el desarrollo de soluciones que respondan a las necesidades de nuestros clientes. También es importante recordar nuestro compromiso y máximo respeto con la privacidad y la protección de datos. Por ello, nuestra evolución en los próximos años estará estrechamente ligada a la implantación de tecnologías como la inteligencia artificial, siempre y cuando podamos garantizar la privacidad de los datos de nuestros clientes.



Uno de los pasos más importantes que daremos a corto plazo es contar con más centros de datos en territorio europeo, lo que nos permitirá garantizar que las soluciones basadas en inteligencia artificial que ya estamos desarrollando, Zia es un ejemplo de ello, no dependan de soluciones de terceros que puedan comprometer la información de nuestros clientes. Dirigimos y

gestionamos nuestros propios centros de datos, lo que nos permite garantizar que los datos de los clientes nunca salen de Zoho. Podemos estar realmente seguros de que los datos no serán monetizados ni se utilizarán para ningún otro fin que no sea ayudar a mejorar los servicios que ofrecemos a los clientes. Los datos de nuestros clientes les pertenecen a ellos y no a nosotros.