



Caso de Éxito

Proyecto: Agencia de Turismo y Cruceros

Industria: Turismo

Orientado a: Ventas y Gestión

Solución: Zoho Creator, Zoho CRM y Zoho Analytics

Octubre 2025



Contexto

Una Agencia de Viajes con más de 40 años en la industria del Turismo, tenía la necesidad de evolucionar en cuanto a tecnología se refiere, contaban con un sistema desarrollado “In House” desde hace más de 10 años, que abarcaba todos los detalles de su operación de ventas, logística y administrativa, por lo que su reemplazo significaba un gran reto. Necesitaban una solución actualizada con la tecnología reciente que pudiera cubrir las necesidades del negocio y reemplazar a un sistema que lo hacía todo pero que se había quedado técnicamente obsoleto. Cuando nos contactaron nos pidieron demostrarles que Zoho podía cumplir con el requerimiento a corto plazo, por lo que tuvimos que desarrollar un prototipo de un módulo de la solución para demostrarles que sí podíamos implementar un sistema funcional y versátil en poco tiempo que cumpliera con todas sus necesidades. Una vez que demostramos que podíamos cumplir con sus expectativas, fue que nos contrataron.

Objetivo

El objetivo principal del proyecto fue implementar una solución que permita registrar de manera ágil las solicitudes de Reservas de Cruceros y otros Servicios como boletos de avión, alquiler de autos, reserva en hoteles, paquetes turísticos, así mismo, que les permitiera gestionar los pagos, la facturación, gestión de comisiones, vendedores, agentes, proveedores, entre otros. En resumen, cubrir todo el ciclo de ventas y gestión de la operación de la Agencia. Siendo muy importante la visibilidad instantánea de todo lo que ocurría en la operación diaria del negocio, para el seguimiento, la supervisión y la toma de decisiones oportunas.

Justificación

Desarrollar un nuevo sistema no era una opción, ya habían pasado por esa experiencia, aunque el sistema cumplía con todo lo que necesitaban, requerían del desarrollo continuo, dependencia del desarrollador de planta, mantener una tecnología desactualizada suele ser costoso, además la infraestructura TI era local, eso incidía en altos costos operativos, integrar nuevos dispositivos al sistema era complicado, al igual que conectar con sistemas de tecnología más recientes. Sentían que se estaban quedando atrás, que el negocio debía evolucionar y crecer, por lo que se vieron en la necesidad de reemplazar el sistema.



Zoho CRM Plus



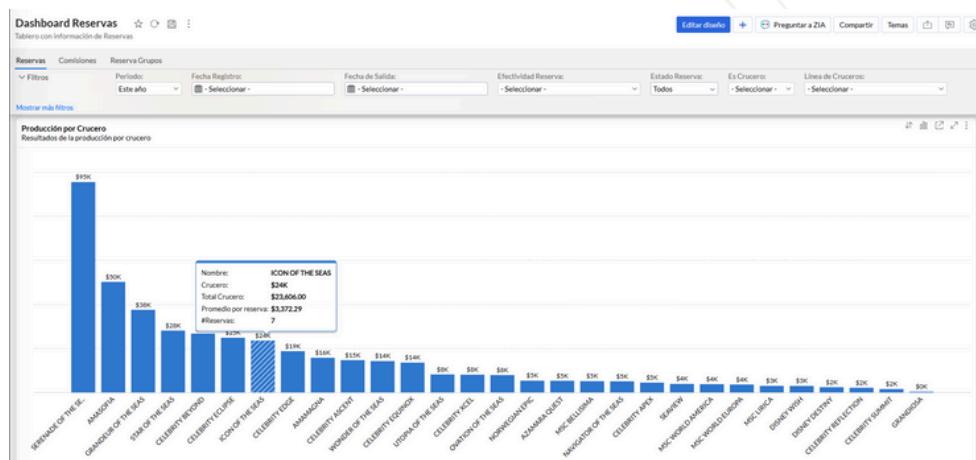
Zoho Creator



Zoho Analytics

La solución implementada

Basamos la solución en el licenciamiento de Zoho One, implementando las aplicaciones de Zoho CRM para gestionar el ciclo de Ventas y Reserva de los Servicios, Zoho Books para la Gestión Contable y Facturación Electrónica, Zoho Analytics para la reportería de toda la operación del negocio, para los módulos personalizados de la Gestión Operativa de la Agencia, desarrollamos con Deluge varias funcionalidades para el CRM. Zoho Flow para automatizar algunos procesos. Diseñamos un Canvas en el CRM para facilitar la vista y gestión de las tareas de los usuarios. Usamos Zoho WorkDrive como repositorio de documentos que se consume desde varias aplicaciones Zoho. Implementamos una vista Canvas en el CRM para ayudar al cliente, que viene de una interfaz antigua, con data desactualizada o no necesaria en la vista. En Zoho Write, lo usamos para la personalización de Plantillas que se generan para entregar al cliente final los detalles de la reserva, políticas de reembolso, facturas, entre otros documentos.



Zoho Analytics.

El poder que tiene la Reportería Analítica fue lo que más le sorprendió al cliente final.

Optimizar Tiempo.

La inmediatez de los reportes simplificó lo que antes tomaba una semana de trabajo, para generar informes de la gestión operativa de la empresa.



Retos que afrontamos en este Proyecto:

Fue nuestra primera experiencia en ese rubro, no habíamos trabajado con Agencias de Viajes, ese modelo de negocio tiene muchos detalles a considerar en su operación, eso nos sorprendió. La creación del prototipo inicial nos ayudó a dimensionar la complejidad del proyecto.

Fueron muchos escenarios y validaciones que teníamos que contemplar, lo que hizo que la implementación fuese compleja, nos enfocamos en generar múltiples escenarios de pruebas para garantizar que estábamos cubriendo todos los posibles escenarios, las pruebas técnicas eran interminables., pero era la única forma de identificar y depurar todos los errores.

El Product Owner del proyecto fue el desarrollador del sistema existente en ese momento, trabajar con alguien que tiene conocimientos técnicos puede ser un reto a nivel de exigencia y un apoyo a la vez porque era fácil comunicarnos técnicamente. Fue más exigente en cuanto a las expectativas del entregable final a diferencia de la experiencia que hemos tenido con otros clientes.

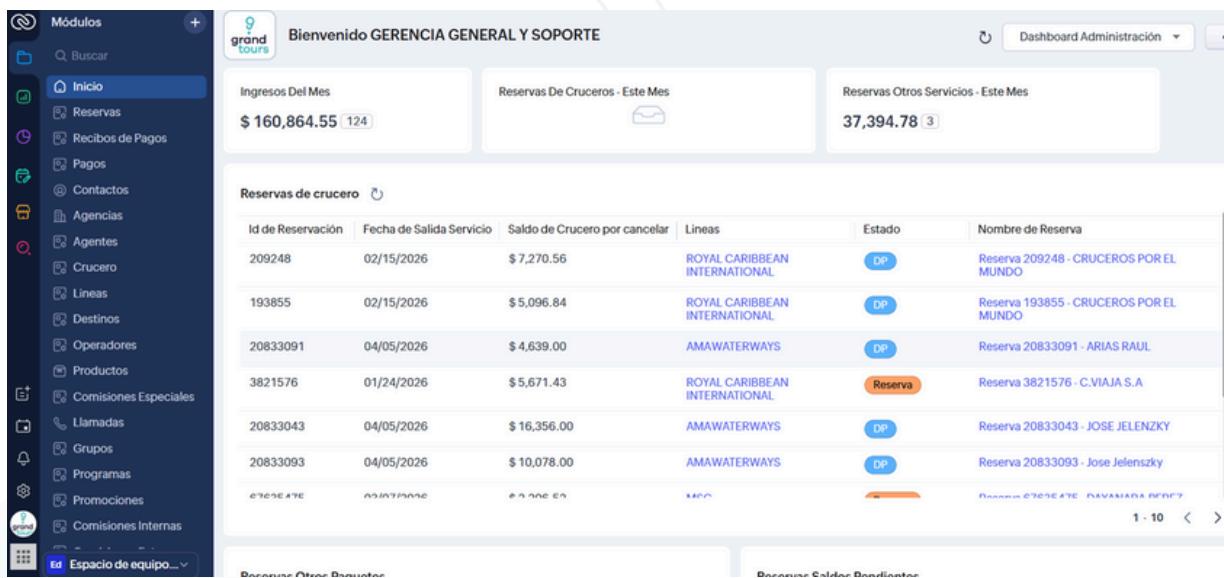
Las mejoras solicitadas del sistema actual fueron un reto total ya que partimos como base de un sistema desarrollado hace más de 10 años y con mejoras continuas, que tiene una estructura acorde a como se desarrollaba en ese momento, realizar mejoras sobre esto tan estructurado requirió ponernos ingeniosos sobre la marcha.

Resultados

- El tiempo de implementación fue corto, lo que impactó positivamente el ROI.
- Mayor control en la Gestión de Reserva, en la venta de Cruceros y en los Paquetes de Servicios, haciendo la operación más organizada.
- Se simplificaron procesos, se optimizaron recursos y se logró disminuir el tiempo de atención requerido por cada cliente.
- Incremento proyectado de los ingresos, gracias a una mejor gestión del embudo de conversión.
- Sustituimos el sistema actual que operaba en un servidor local con todos los costos asociados a la infraestructura y el mantenimiento constante al sistema, a cambio de un sistema en la Nube con licenciamiento por usuario a un costo considerablemente más bajo.
- Se agregaron nuevos procesos digitales para reemplazar los procesos manuales que aun tenían, apoyando la transformación digital de la Agencia, gracias a Zoho.

Aprendizaje

- La complejidad del modelo de negocio de una agencia de viajes nos enseñó la importancia de realizar un levantamiento exhaustivo de procesos antes de comenzar la implementación.
- El desarrollo de un prototipo inicial fue fundamental para ganar la confianza del cliente y validar la viabilidad técnica del proyecto.
- Migrar de un sistema “In House” con más de 10 años de uso a una plataforma en la nube requiere acompañamiento y capacitación continua para reducir la resistencia al cambio.
- Identificamos que la automatización de procesos y la estandarización de flujos son esenciales para reducir errores y mejorar la eficiencia operativa.
- Contar con un Product Owner con conocimientos técnicos elevó el nivel de exigencia, pero también facilitó la comunicación y permitió lograr una solución más robusta.



Id de Reservación	Fecha de Salida Servicio	Saldo de Crucero por cancelar	Líneas	Estado	Nombre de Reserva
209248	02/15/2026	\$ 7,270.56	ROYAL CARIBBEAN INTERNATIONAL	DP	Reserva 209248 - CRUCEROS POR EL MUNDO
193855	02/15/2026	\$ 5,096.84	ROYAL CARIBBEAN INTERNATIONAL	DP	Reserva 193855 - CRUCEROS POR EL MUNDO
20833091	04/05/2026	\$ 4,639.00	AMAWATERWAYS	DP	Reserva 20833091 - ARIAS RAUL
3821576	01/24/2026	\$ 5,671.43	ROYAL CARIBBEAN INTERNATIONAL	Reserva	Reserva 3821576 - C.VIAJA S.A
20833043	04/05/2026	\$ 16,356.00	AMAWATERWAYS	DP	Reserva 20833043 - JOSE JELENZKY
20833093	04/05/2026	\$ 10,078.00	AMAWATERWAYS	DP	Reserva 20833093 - Jose Jelenszky
OTROSEATE	03/15/2026	25.000.00	ROYAL	Reserva	Reserva OTROSEATE - NAVAMARIA PERCY

Conclusión

La implementación de Zoho One en la Agencia de Viajes ha sido una completa y satisfactoria experiencia, tanto para el cliente como para nosotros, no solo se reemplazó un sistema obsoleto, sino que se transformó la operación completa de la agencia. Se logró una gestión integral de reservas, ventas, pagos y facturación, con visibilidad en tiempo real y procesos más ágiles.

Este proyecto confirma que Zoho es una plataforma flexible y escalable, capaz de adaptarse a modelos de negocio complejos mediante aplicaciones low-code, integraciones nativas y herramientas analíticas que impulsan la toma de decisiones estratégicas.



@GBITCORP

www.gbitcorp.com

+507 6469-7023 / 6469-6821



Zoho
Authorized
Partner