**Zoho fortalece su plataforma de experiencia del cliente añadiendo IA generativa y capacidades de orquestación de flujos de trabajo impulsadas por Zia**

*CRM for Everyone ya está disponible para todo el mundo y añade funciones de Zia más profundas*

**Valencia - 14 de mayo de 2025** - [Zoho Corporation](https://www.zoho.com/es-xl), compañía global de tecnología, ha añadido hoy funcionalidades avanzadas de IA y orquestación del trabajo a su plataforma de experiencia del cliente (CX), todo ello impulsado por Zia, el motor interno de IA de Zoho. Estas capacidades de IA eliminan las barreras tecnológicas para la adopción de CRM en grupos de personas dedicadas a ofrecer servicio al cliente.

"En una empresa, son muchas las personas que necesitan acceder a la información de los clientes. Sin embargo, históricamente los CRM han estado relegados solo a los equipos de ventas", ha afirmado **Sridhar Iyengar, Director General de Zoho en Europa.** "A medida que democratizamos el CRM con el lanzamiento de CRM For Everyone, también necesitamos incorporar capacidades que faciliten que cualquiera pueda trabajar en la construcción y en la ampliación de su CRM con sencillas instrucciones, sin necesidad de ser un experto en este tipo de sistemas. Aquí es donde entran en juego las funciones avanzadas de Zia. A partir de ahora, cualquiera podrá crear nuevas funcionalidades, flujos de trabajo o informes en CRM con una simple solicitud (prompt). También podrá hacer que su CRM tenga el aspecto que desee con las capacidades de diseño de imágenes de Zia".

"Muchas empresas observan sus avances en experiencia de cliente y se preguntan por qué tienen problemas para coordinar múltiples procesos en departamentos aislados", ha afirmado **Keith Dawson, Director de Investigación y Experiencia del Cliente de ISG Software Research**. "La promesa de la IA generativa era que sería capaz de eliminar muchas de las antiguas barreras para poder avanzar. Afortunadamente, las capacidades de IA como la de Zoho están cumpliendo esa promesa".

A partir de hoy, [CRM For Everyone](https://www.zoho.com/crm/crm-for-everyone/) está disponible para las empresas de todo el mundo. La plataforma entra en el mercado habiendo añadido capacidades más profundas en [Zia](https://www.zoho.com/crm/zia.html), así como dos nuevas características: Registros Conectados y Flujos de Trabajo Conectados.

**Funcionalidades avanzadas de Zia**

**Creación de informes con Ask Zia**: Capacidad agéntica mediante la cual un usuario emite una petición para crear un informe, que Zia construye en su nombre. Zia crea este informe de acuerdo con los permisos del usuario, el cual puede visualizar el proceso de creación que lleva a cabo Zia en tiempo real. El usuario también puede interrumpir a Zia para hacer ajustes adicionales, y posteriormente pedirle a Zia que reanude su trabajo después de la anulación. Este es uno de los muchos casos de uso que se incorporarán al despliegue de la IA agéntica de Zoho.

**Creación de módulos personalizados**: Una experiencia no-code (sin código) que permite utilizar lenguaje sencillo para personalizar la implementación de CRM, como la creación de módulos, la modificación de los tipos de campo y la personalización de las configuraciones de permisos.

**Creación de flujos de trabajo con Ask Zia**: Permite utilizar mensajes de texto sin formato para crear flujos de trabajo personalizados. Zia, actuando como agente, realiza tareas en nombre del usuario, como la creación de los flujos de trabajo solicitados. Las funciones de agente de Zia facilitan a cualquiera la creación de flujos de trabajo personalizados mediante sencillas instrucciones.

**Imagen a lienzo**: Una capacidad de imagen a diseño que permite a los usuarios dar vida a una imagen añadiendo una capa de diseño visual al sistema de registro, que es su CRM.

**Mejora de la experiencia del cliente con CRM For Everyone**

CRM For Everyone amplía su enfoque innovador de la experiencia del cliente con la incorporación de Connected Records, que vincula automáticamente el trabajo entre los módulos de los equipos para garantizar la fluidez del contexto en la experiencia del cliente, y Connected Workflows, un motor de orquestación y generación que coordina automáticamente el trabajo entre los numerosos equipos que participan en la experiencia del cliente. Estas funciones garantizan que todos los equipos de ventas, marketing, talento, gestión de cuentas, finanzas y legal tengan acceso a toda la información, lo que aporta un mayor nivel de coherencia a la interacción con el cliente en todos los puntos del ciclo de vida.

**Precios y disponibilidad**

A menos que se indique explícitamente lo contrario, las capacidades de IA están incluidas en los costes de licencia para los clientes. En CRM For Everyone, las licencias de usuario de equipo (usuarios de CRM no comerciales) comienzan en 11€ por usuario al mes para todas las ediciones de pago de Zoho CRM.

**Diferenciación de la Inteligencia Artificial de Zoho**

Zoho se compromete a desarrollar e integrar inteligencia artificial basándose en los principios de privacidad y valor para el cliente. Nuestros modelos genéricos de IA —contextuales, asistenciales y agénticos— no se entrenan con datos de consumidores ni retienen información de los clientes. Zoho desarrolla herramientas de IA enfocándose en la utilidad, buscando un equilibrio entre ofrecer tecnología de IA que ayude a los trabajadores y optimizar el tamaño de los modelos para no sobrecargar a los consumidores con costes adicionales.

**Acerca de Zoho**

Con más de 55 aplicaciones en casi todas las áreas principales de negocio, incluyendo ventas, marketing, atención al cliente, contabilidad y operaciones administrativas, así como una serie de herramientas de productividad y colaboración, Zoho Corporation es una de las empresas tecnológicas más prolíficas del mundo.

Zoho es una empresa de capital privado y rentable con más de 15.000 empleados. Zoho tiene su sede central en Chennai, India, y su sede europea en Utrecht, Países Bajos. Otras oficinas se encuentran en Alemania, Francia, España, Estados Unidos, India, Japón, China, Singapur, México, Australia y Emiratos Árabes Unidos.

Zoho respeta la privacidad del usuario y no tiene un modelo de ingresos por publicidad en ninguna parte de su negocio, incluidos sus productos gratuitos. Puede leer más sobre el compromiso de privacidad de Zoho aquí: https://www.zoho.com/privacy.html. Zoho opera sus propios centros de datos en todo el mundo, incluyendo dos en Europa.

Más de 100 millones de usuarios en todo el mundo, a través de cientos de miles de empresas, confían en Zoho todos los días para hacer funcionar sus negocios, incluido el propio Zoho. Para más información, visite <https://www.zoho.com/es-xl>

**Contacto**

Zoho Europa

Julie Watson +44 (0) 7939539462 julie.watson@eu.zohocorp.com

Armando Serra +34 610 75 46 62 armando.carles@eu.zohocorp.com

LeanFactor Global Communication

Salvador Hernández +34 663 288 081 [zoho@leanfactor.net](mailto:zoho@leanfactor.net)