



Santamarina + Steta la interacción humana es extraordinariamente importante en su continua mejora para servir a sus clientes.



La tecnología nos ayudó a acercar a las personas en sus relaciones interpersonales, tanto internamente como con nuestro entorno.

Para Santamarina + Steta, elegir la plataforma segura e intuitiva de Zoom fue de manera natural por los propios usuarios”.

Heriberto Garza, partner Santamarina + Steta.

SANTAMARINA + STETA es una de las firmas de abogados más antiguas de México y de América, dando apoyo a todo el país desde 3 oficinas y que este año está celebrando su 75 aniversario.



La incorporación de tecnología nos ayudó a que las personas se acerquen, compartan y provoquen sinergias extraordinarias; de alguna manera la tecnología humanizó la relación interpersonal interna y con nuestros clientes”

El despacho nació en la Ciudad de México, posteriormente abriendo sus puertas en Monterrey hace 32 años y con su última oficina en Querétaro. La firma se caracteriza por su trabajo riguroso y profesional, siempre poniendo la calidad del servicio al cliente como lo más importante, ya que tratamos con personas y debemos adaptarnos a su idiosincrasia. “Para hacerlo eficazmente, la tecnología ha sido siempre parte indispensable de la firma, crecer y evolucionar gracias a las virtudes que nos ofrece para adaptarnos siempre a los cambios dinámicos del mercado”. Comentó **Heriberto Garza**, partner de la firma en la ciudad de Monterrey.

El servicio al cliente es un aspecto crítico para la firma, los eventos de los últimos tiempos nos dieron la oportunidad de incorporar nuevas maneras de trabajar y de interactuar con nuestros clientes; un servicio flexible de alta disponibilidad y remoto se ha convertido en la norma para el mercado. Iniciamos hace años digitalizándonos hacia la nube, lo que nos sirvió para facilitar la incorporación de video conferencia, chat, seminarios y telefonía. Haber roto la rigidez de modelos antiguos y disponer de herramientas en la nube permitió a la firma adaptarse a los cambios rápidamente.

“La facilidad para sumarse a una conferencia de video, transferir o sumar una sala de conferencias de manera intuitiva sin necesidad de configuraciones previas, te permite estar enfocado en la temática a revisar y no en la herramienta. Tener la tranquilidad de poder participar desde cualquier dispositivo con la misma facilidad y con la misma experiencia es un diferenciador que vimos en **Zoom** desde el inicio. La incorporación de **Zoom Phone** a la plataforma de comunicaciones fue la cereza del pastel para integrar todo interna y externamente”.

“Básicamente lo que permite es que puedas levantar cualquier llamada de tu escritorio y continúes tu llamada en tu teléfono celular o viceversa, o vengas de la calle en tu teléfono celular, a través de la aplicación de **Zoom**, llegas a tu escritorio y automáticamente pasa a tu computadora, a una sala de reunión de manera intuitiva y sin interrupción alguna. Cuando tus clientes te referencian a sus contactos como una firma de experiencia y además con herramientas de comunicación que se adaptan al cliente, posiciona la marca a otro nivel” nos compartía **Heriberto Garza**, partner de Santamarina Steta.

Con esta filosofía de servicio al cliente impecable y su estrategia de innovación continua, la firma de abogados **Santamarina + Steta** se convierte en uno de los referentes líderes del mercado gracias a la velocidad de sus procesos internos y la comunicación con sus clientes.

Heriberto Garza explicaba lo fácil que fue incorporar las herramientas en todas las oficinas de manera inmediata y simultánea. “Cuando teníamos 3 oficinas con plataformas antiguas “on premise” se dificultaba mucho la estandarización, admiración y actualización continua, con plataformas en la nube bajo esquemas **SaaS** como **Zoom** reducimos al máximo la inversión en equipos obsoletos y ofrecemos la misma calidad para todos los socios y empleados sin importar su lugar de trabajo. Para nosotros es una tranquilidad poder decirle también al cliente que estamos **operando con el estándar de la industria en materia de seguridad**, todos nuestros procesos son altamente confidenciales y saber que estamos utilizando un producto certificado de la máxima calidad de **Zoom**, es esencial”.

“A título personal compartía que el uso de plataformas de comunicación integradas como **Zoom** nos ha ayudado a acercar personas, ya que el espacio de trabajo no se limita a las paredes de la oficina, ahora está aceptado que sean personas las que trabajan, son padres, madres, deportistas, músicos, etc., se acepta que aparezca tu perro o una guitarra en la sesión, esto nos permite enriquecer la relación, acercarse íntimamente a los colaboradores para crear dinámicas de otra dimensión”.



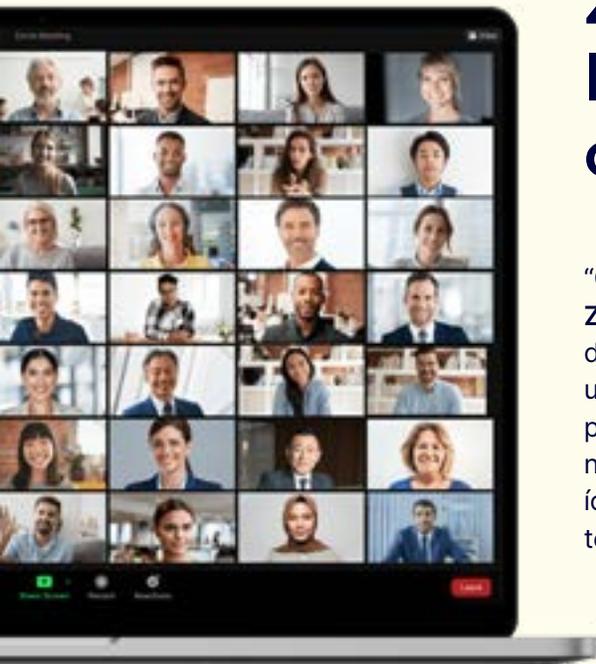
4 motivadores principales para elegir Zoom

- 01** Facilidad de implementación de la plataforma sumando herramientas a la solución
- 02** Mejorar la comunicación con los clientes y los colaboradores
- 03** Estandarizar fácilmente la calidad de servicio y plataformas entre las oficinas
- 04** Optimización de costos

“Antes disponíamos de soluciones de video conferencia y comunicación que eran difíciles de usar, hacía falta asistencia técnica para levantar una conferencia. Era muy costoso mantener actualizadas las herramientas, poco amigables al usuario y no estaban adaptadas para que las pudiéramos usar fácilmente con nuestros clientes. Habrá quien quiera utilizar Zoom, pero habrá quienes utilizan otras plataformas, para eso queríamos buscar una alternativa que nos permitiera eventualmente integrarse con otras herramientas, Zoom también nos permite esto. Hemos probado diferentes alternativas en esta búsqueda, pero definitivamente hemos optado por Zoom, al ser intuitivo, escalable, completo y dinámico” dijo **Heriberto Garza**.

Disponer de una plataforma integrada como Zoom supone un claro ahorro de costos. Eliminar la participación de intermediarios para la administración y actualización de herramientas, así como poder administrar nosotros mismos la configuración, definiendo nuestras propias políticas de procesos y calidad nos da una ventaja frente a la competencia para ofrecer experiencias de crecimiento continuo y manteniendo bajos costos.

Zoom fue elegida por los usuarios de manera orgánica



“Otro de los aspectos que facilitó la decisión fue la rápida adopción de **Zoom** por parte de los usuarios, especialmente nos sorprendió la facilidad de incorporar **Zoom Phone**. Digamos que las conferencias ya las veníamos usando por un tiempo y al sumar **Zoom Phone** teníamos nuestras dudas para sustituir el conmutador, pero fue sencillísimo y transparente. Nadie noto la diferencia ni el cambio, para los usuarios fue solo que aparezca el ícono en la herramienta y poco más, ahora podemos disponer también de teléfono para hacer o recibir llamadas desde cualquier dispositivo”.



Regreso a la oficina, nuevos espacios de colaboración

“Los empleados que se fueron a trabajar desde sus casas, no son los mismos que han regresado, ahora son más flexibles, se adaptan a cualquier espacio de trabajo, pero también exigen una experiencia excepcional. Se exige que la dinámica de trabajo sea buena sin condicionar el dispositivo o el lugar de trabajo. Desde sus casas, café o si vienen a la oficina debemos ayudarles a que sean ambientes más productivos y dinámicos”.

Mejorando la experiencia de uso con Zoom

“Después de la experiencia con Zoom video y la adopción tan sencilla de Zoom Phone, vemos a Zoom como el socio estratégico que nos ayuda a evolucionar nuestra plataforma de tecnología de manera integral, desde capacidades de colaboración en línea al retorno a la oficina con nuevos ambientes híbridos. Nuevos espacios colaborativos y el desarrollo de Apps para reservar oficinas son solo algunas de las nuevas prácticas que se implementaron para esta nueva forma de trabajo híbrida.



El futuro de Santamarina + Steta

El futuro está marcado con la misma visión que motivó la creación de la firma hace ya 75 años, ofrecer un servicio al cliente impecable adaptándonos a las necesidades de estos.

En la actualidad es imperativo disponer de las mejores plataformas de comunicación integrada, y para ello seguiremos incorporando elementos tecnológicos como Zoom, ya que además de mejorar las comunicaciones y generar eficiencia en los equipos de trabajo, nos permite mantener la mayor calidad de servicio al cliente.