

SaaS: CRMs, ERPs



By César Portero

1. Haz una tabla en la que expliques y compares 3 programas que se utilizan para crear una tienda online. Indica, por ejemplo, su coste, si son SaaS o software libre, país de origen, precio mensual, etc. _____	3
Además de la tabla, responde a las siguientes preguntas: _____	3
- ¿Cómo se configuran los métodos de pago en cada uno de ellos? _____	3
- Argumenta cuál escogerías para una tienda online monoproducto donde quieras probar el modelo de negocio vendiendo un solo producto. Valora costos y tiempo. _____	4
- Argumenta ahora para una tienda online de ropa en la que tendrás más de 1000 referencias y necesites un ecommerce rápido, bien conectado a través de API con otras plataformas. _____	5
2. Haz una tabla en la que expliques y compares 3 programas CRM como Zoho CRM, odoo, Clientify o Hubspot. Incluye alguno que no sea SaaS. ¿Cómo se gestionaban antes los clientes? ¿Qué problema resuelven esos CRM con respecto a trabajar a la antigua usanza? _____	6
3. Haz lo mismo para un ERP en lugar de un CRM, usando como ejemplos SAGE, Software del Sol y Holded. _____	7
APIs _____	9
1. Explica qué es una API y con qué finalidad las usan los programadores de aplicaciones. Pon algunos ejemplos de casos en los que tenemos que conectarnos vía API. _____	9

1. Haz una tabla en la que expliques y compares 3 programas que se utilizan para crear una tienda online. Indica, por ejemplo, su coste, si son SaaS o software libre, país de origen, precio mensual, etc.

Plataforma	Tipo	País Origen	Precio/mes	Carac.	Escalabilidad
Shopify	SaaS	Canadá	Desde \$39 / mes	Plataforma completa para e-commerce, fácil integración, plantillas personalizables, pago en múltiples monedas.	Alta
WooCommerce	Software libre	EEUU	Gratis (necesita hosting)	Plugin de WordPress para ecommerce, personalización total, integraciones extensas.	Muy alta
PrestaShop	Software libre	Francia	Gratis (necesita hosting)	Personalización avanzada, soporte para varios idiomas y monedas, gran comunidad.	Alta

Además de la tabla, responde a las siguientes preguntas:

- ¿Cómo se configuran los métodos de pago en cada uno de ellos?

Shopify: Shopify ofrece integración nativa con Shopify Payments, pero también permite configurar métodos de pago de terceros como PayPal, Stripe, y pagos en criptomonedas. La configuración se realiza desde el panel de administración, donde se pueden habilitar y gestionar diferentes proveedores de pago con solo unos clics.

WooCommerce: WooCommerce permite configurar métodos de pago a través de plugins. Por defecto, soporta PayPal y Stripe, pero se pueden agregar más métodos (como MercadoPago o pagos bancarios) instalando extensiones adicionales. La configuración se hace desde el panel de administración de WordPress, en la sección de ajustes de WooCommerce.

PrestaShop: PrestaShop ofrece soporte para múltiples métodos de pago mediante módulos. Algunos vienen preinstalados (como PayPal y transferencia bancaria), pero otros (como Stripe o MercadoPago) requieren la instalación de módulos adicionales desde la tienda de módulos de PrestaShop. La configuración se gestiona desde el panel de administración, en la sección de pagos.

- **Argumenta cuál escogerías para una tienda online monoproducto donde quieras probar el modelo de negocio vendiendo un solo producto. Valora costos y tiempo.**

Elegiría **Shopify** por las siguientes razones:

- **Facilidad de uso:** Shopify permite crear una tienda en pocas horas con una interfaz intuitiva y sin necesidad de conocimientos técnicos.
- **Tiempo de implementación:** Al ser una plataforma SaaS, no es necesario preocuparse por hosting, seguridad o mantenimiento.
- **Bajos costos iniciales:** Aunque tiene un costo mensual, evita inversiones en desarrollo y hosting, lo que la hace ideal para probar un modelo de negocio rápidamente.
- **Métodos de pago integrados:** Shopify Payments simplifica la gestión de pagos sin necesidad de instalar plugins adicionales.

Si el objetivo es probar rápidamente un producto con la menor fricción posible, Shopify es la mejor opción.

- **Argumenta ahora para una tienda online de ropa en la que tendrás más de 1000 referencias y necesites un ecommerce rápido, bien conectado a través de API con otras plataformas.**

Para este caso, elegiría **PrestaShop** por las siguientes razones:

- **Escalabilidad:** PrestaShop es ideal para grandes catálogos de productos y ofrece una gestión avanzada de inventario.
- **Integración con APIs:** Tiene una API flexible que permite conectarlo con ERP, CRM y otras plataformas de terceros.
- **Personalización avanzada:** A diferencia de Shopify, que tiene limitaciones en la personalización sin pagar extra, PrestaShop permite modificar completamente la tienda según las necesidades.
- **Soporte para múltiples idiomas y monedas:** Es ideal para un ecommerce internacional.

Si la prioridad es un alto nivel de personalización, integración con sistemas externos y manejo eficiente de un catálogo grande, PrestaShop es la mejor opción.

Plataforma	Método de pago	Configuración
Shopify	Shopify Payments, PayPal, Stripe, Apple Pay, Google Pay	Es fácil de configurar desde el panel de administración. Solo necesitas activar los métodos de pago deseados y seguir los pasos para configurar tu cuenta en el proveedor de pagos (por ejemplo, crear una cuenta en Stripe o PayPal).
WooCommerce	PayPal, Stripe, transferencia bancaria, pago contra reembolso	Es bastante flexible. Solo tienes que instalar y configurar los plugins correspondientes. WooCommerce se integra fácilmente con PayPal y Stripe de forma nativa, pero otros métodos de pago requieren añadir extensiones adicionales desde el panel de

		WordPress.
PrestaShop	PayPal, Stripe, transferencia bancaria, contra reembolso	Al igual que WooCommerce, necesitas instalar módulos para habilitar algunos de los métodos de pago. La configuración es más técnica que en Shopify, pero igualmente sencilla si ya tienes conocimientos previos.

2. Haz una tabla en la que expliques y compares 3 programas CRM como Zoho CRM, odoo, Clientify o Hubspot. Incluye alguno que no sea SaaS. ¿Cómo se gestionaban antes los clientes? ¿Qué problema resuelven esos CRM con respecto a trabajar a la antigua usanza?

CRM	Tipo	Características principales	Ventajas	Desventajas
Zoho CRM	SaaS (en la nube)	Gestión de ventas, automatización de marketing, análisis de datos, integración con otras herramientas	Potente para empresas grandes, IA avanzada	Costoso, curva de aprendizaje alta.
Odoo CRM	SaaS y On-Premise	Módulos personalizables, integración con ERP, automatización de ventas y marketing.	Se adapta a cualquier empresa, código abierto.	Configuración inicial compleja, algunos módulos son de pago.
Microsoft Dynamics 365	Integración con Office y Outlook, inteligencia artificial, gestión	Integración con Office y Outlook, inteligencia artificial, gestión	Fácil de usar, escalable, buen precio para pymes.	La versión gratuita es limitada, requiere internet.

	avanzada de clientes	avanzada de clientes		
--	----------------------	----------------------	--	--

- **¿Cómo se gestionaban antes los clientes?**

Antes de los CRM, la gestión de clientes se hacía de forma manual o con herramientas muy básicas. Las empresas usaban libretas, agendas, hojas de Excel o fichas en papel para registrar los datos de sus clientes. También había bases de datos locales en archivos Access o software a medida, pero sin integración con otros sistemas. Esto hacía que encontrar información fuera lento y propenso a errores.

- **¿Qué problema resuelven los CRM?**

- Los CRM solucionan muchos problemas de la gestión tradicional de clientes:
- **Centralización de datos:** Toda la información está en un solo lugar, accesible por todos los empleados autorizados.
- **Automatización:** Envía correos, recuerda citas y gestiona clientes automáticamente.
- **Historial de interacciones:** Registra llamadas, correos y reuniones para dar un mejor seguimiento.
- **Análisis y reportes:** Permiten ver métricas de ventas, identificar oportunidades y mejorar la toma de decisiones.
- **Integración con otras herramientas:** Se conectan con email, tiendas online, contabilidad y más.

En resumen, los CRM hacen que la gestión de clientes sea más rápida, eficiente y menos propensa a errores.

3. Haz lo mismo para un ERP en lugar de un CRM, usando como ejemplos SAGE, Software del Sol y Holded.

ERP	Tipo	Características principales	Ventajas	Desventajas
SAGE 200	SaaS y On-Premise	Contabilidad, facturación, gestión de nóminas, stock, informes financieros.	Potente, adaptable a empresas de distintos tamaños.	Puede ser caro para pymes, configuración compleja.
Software del Sol	On-Premise	Contabilidad, impuestos,	Compra única sin	No tiene tantas

		facturación, gestión de clientes y proveedores.	suscripción, sin dependencia de la nube.	integraciones como otros ERP modernos.
Holded	SaaS (en la nube)	Facturación, contabilidad, gestión de proyectos, inventario, CRM.	Interfaz intuitiva, integración con bancos y tiendas online.	No es tan escalable para grandes empresas.

- **¿Cómo se gestionaban antes los recursos empresariales?**

Antes de los ERP, las empresas usaban diferentes programas y métodos manuales para cada área:

- Libros contables y hojas de cálculo para registrar ingresos y gastos.
- Sistemas separados para gestionar stock y facturación.
- Papel y archivadores para contratos, pedidos y facturas.

Programas independientes de contabilidad que no se conectaban con otros sistemas.

APIs

1. **Explica qué es una API y con qué finalidad las usan los programadores de aplicaciones. Pon algunos ejemplos de casos en los que tenemos que conectarnos vía API.**

Una API (En español: Interfaz de Programación de Aplicaciones) es un conjunto de definiciones y protocolos que permiten que diferentes aplicaciones o sistemas se comuniquen entre sí.

Se usa para automatizar procesos, obtener información externa, extender funcionalidades, conectar sistemas

Las tiendas en línea necesitan procesar pagos de forma segura, y en lugar de desarrollar su propio sistema de cobro, pueden usar la API de PayPal o Stripe. Esto permite que los clientes paguen con tarjeta sin que la tienda tenga que manejar directamente la información bancaria, garantizando seguridad y cumplimiento con normativas.

Muchas aplicaciones permiten iniciar sesión con cuentas de Google o Facebook en lugar de crear un usuario desde cero. Esto se logra gracias a sus APIs de autenticación, que verifican la identidad del usuario y facilitan el acceso sin necesidad de recordar nuevas contraseñas.

Las aplicaciones de transporte y delivery, como Uber o Glovo, utilizan la API de Google Maps para calcular rutas y mostrar ubicaciones en tiempo real. Esto permite a los usuarios ver el estado de su pedido o saber cuánto tardará un conductor en recogerlos.