

Software as a Service:



Flexibilidad económica para pequeñas y medianas empresas



Las pequeñas y medianas empresas (PyMEs) solían comprar copias individuales de software pre-empaquetado para computadoras en tiendas o comprar licencias para ejecutar programas de computación. Después tendrían que instalarlo y hacer actualizaciones en cada una de las computadoras de los empleados y en los servidores de las oficinas. Los especialistas en TI y/o los vendedores externos necesitaban configurar y mantener los sistemas para comunicarse, hacer planeaciones, realizar marketing, administrar las relaciones con los clientes, entre otras cosas.

Hoy en día, las PyMEs cuentan con opciones más económicas y flexibles que son fáciles de usar.

Software as a Service (SaaS) es el nuevo estándar.¹ SaaS funciona a través de la nube, haciendo que el software de las funciones más importantes esté disponible en cualquier computadora, smartphone o tablet con acceso a Internet. Muchas de las ofertas para las PyMEs son de autoservicio, lo que permite que los dueños de empresas, empleados y clientes lo usen con un poco o nada de entrenamiento. Como resultado, el cambio a SaaS está ocurriendo rápidamente. Para el 2020, 80% del software empresarial que se vende estará basado en modelos SaaS.²

Muchas de las PyMEs consideran que los costos de compra y soporte del software empresarial tradicional son demasiado caros. SaaS cambia esa percepción. En una encuesta realizada recientemente, McKinsey & Company encuestó a líderes de PyMEs, y el 60% indicó que habían comprado por lo menos un servicio en la nube, y cerca del 30% compraron cinco o más.³

Los modelos tradicionales de compra de software o contratos de licencias podrían ser aptos para empresas más grandes que tienen la capacidad de hacer las inversiones necesarias por adelantado. Sin embargo, puede ser un reto para los dueños de PyMEs y las personas de TI encargadas de tomar decisiones que quieren mejorar las operaciones y la atención al cliente sin salirse del presupuesto o usar modelos viejos de software.

Un enfoque innovador a la compra de software avanzado

SaaS se encarga de administrar el hardware y el software (proporcionando actualizaciones cuando estén disponibles) para que lo único que tenga que hacer el usuario sea aprovechar los beneficios del software.

Con el enfoque tradicional de la obtención de software, las empresas adquieren una licencia restringida para usar el software. Mientras que el modelo SaaS es similar a suscribirse a una revista o a un servicio de video-streaming, las empresas pagan una cuota periódica para tener derecho a usar el producto (en este caso sería el software); y cuando ya no necesitan el producto, pueden cancelar la suscripción.

Las PyMEs tienen que lidiar a menudo con software y licencias costosas, y SaaS les podría ayudar a ahorrarse estos costos. Como ocurre con cualquier servicio empresarial, SaaS tiene sus ventajas y desventajas. Entender estas ventajas y desventajas es un paso importante para determinar si SaaS ofrece las soluciones que su PyME necesita.

En primer lugar, los servicios de la nube requieren de una inversión inicial baja comparada con la adquisición de software tradicional o licencias. No se tiene que comprar o mantener hardware ya que SaaS funciona a través de la red, y se obtiene acceso a través de las computadoras existentes y los dispositivos móviles. Las empresas normalmente pagan una cuota de suscripción mensual, la cual puede estar basada en el número de usuarios o el volumen de la actividad.

En segundo lugar, la administración y el mantenimiento son más fáciles porque los vendedores de SaaS manejan dichas tareas. Los dueños de PyMEs ya no tendrán que preocuparse por la configuración y la administración de hardware y software, por lo que a veces podrán prescindir de la necesidad de tener departamentos internos de TI que manejen los productos SaaS.

Finalmente, mientras que las PyMEs no cuentan con los recursos de las grandes empresas, SaaS les permite imitar la infraestructura de esas grandes empresas. Un beneficio adicional: las soluciones de la nube continuamente se integran con el software para administrar las relaciones con los clientes (CRM) y para planear los recursos de la empresa (ERP) y del comercio electrónico.

¿SaaS es apto para tu pequeña o mediana empresa?

Para descubrir si SaaS funciona para tu PyME, compara los siguientes pros y contras:

Pros

1. Precio fijo

- SaaS normalmente se vende a un precio fijo por usuario al mes. Con eso se logra obtener un costo total de propiedad más bajo en comparación con el software tradicional que podría costar miles de dólares en implementación, hardware y costos de soporte. SaaS elimina los gastos de la administración de software al ofrecer precios consistentes cada mes.

2. Actualizaciones automáticas

- En vez de comprar nuevas licencias cuando se lance una actualización de software, los clientes de SaaS reciben actualizaciones automáticamente como parte de sus planes mensuales. Gracias a este método, los vendedores de software pueden proporcionar actualizaciones más pequeñas y más frecuentes porque saben que los clientes las van a querer en vez de esperar a una actualización mayor.

3. Soporte experto

- El vendedor de software es responsable de la entrega y la administración del producto, incluyendo los problemas de red que pudieran surgir.

4. Software escalable

- El software está diseñado para escalar un gran número de usuarios simultáneos sin interrupciones. En otras palabras, conforme la empresa y sus datos se expanden con el tiempo, el software también se va expandiendo.

5. Plataforma accesible

- Ya que se puede entrar al software desde cualquier navegador, es grandioso para las empresas que tienen fuerzas de trabajo móviles, o para usuarios en oficinas ubicadas en diferentes estados o países. SaaS tampoco requiere una infraestructura adicional como un servidor web.

Contras

1. Dependencia de Internet

- El software de red requiere de una conexión a Internet, la cual no siempre está disponible y puede ocasionar interrupciones en la oficina.

2. Fallas eléctricas en los servicios

- Puede que no ocurran muy seguido, pero cuando ocurren, podrían causar graves problemas. Encuentra un proveedor SaaS que ofrezca garantías de tiempo de funcionamiento.

3. Problemas en la integración de los sistemas

- La integración puede ser complicada cuando varios departamentos usan diferentes soluciones SaaS. Las soluciones consistentes en tu organización probablemente no sean realistas, pero es importante entender los retos de integración que podría presentar el entorno de soluciones combinadas.

4. Costos en el tiempo

- Mientras que los posibles bajos costos por adelantado de algunas soluciones de la nube resultan atractivos, la licencia del SaaS puede ser más costosa que adquirir un software tradicional. Pídele a los vendedores que te expliquen las tarifas extra por usuarios adicionales, funcionalidad y soporte al cliente.

5. Ofertas básicas

- El software puede ser el típico y no necesariamente está personalizado conforme a las necesidades individuales de la empresa. El proveedor SaaS puede romper con esta barrera al ofrecer plataformas de personalización sólidas que facilitan la integración.

Tres pasos para implementar SaaS

Entender los pros y contras es una cosa, ¿pero cómo puedes saber si tus PyMEs deberían usar soluciones empresariales en la nube?

Paso 1. Revisa el software que actualmente está implementado en tu empresa. Antes se ofrecían soluciones populares como Microsoft® Office 365 o Adobe® Creative Cloud como software tradicional. Es probable que tengas instaladas versiones anteriores en las computadoras y los servidores de tu empresa, pero Microsoft y Adobe (y muchos otros proveedores de software) trasladaron sus aplicaciones al modelo SaaS, haciendo que sean más accesibles para las PyMEs.

Paso 2. Averigua qué saben los líderes y los equipos de TI de tu empresa acerca de la nube. Podrían surgir preguntas acerca del uso de software en la nube y del SaaS en general a medida que tu empresa sepa más acerca de las soluciones de la nube.

Paso 3. Determina la importancia de siempre tener acceso a la información empresarial. Casi la mitad (43%) de los dueños de pequeñas empresas usan smartphones y tablets como sus principales dispositivos para realizar su trabajo.⁴ La demanda de SaaS continuará creciendo a medida que la fuerza laboral se vuelva más móvil. Para el 2018, 90% del tráfico móvil será generado por soluciones en la nube (un aumento del 81% desde 2014).⁵ Además, como funciona a través de la red, SaaS puede ser usado desde cualquier dispositivo que tenga conexión a Internet y un navegador, desde computadoras y smartphones hasta tablets. Los empleados y los clientes ya están familiarizados con las aplicaciones de red, por lo que necesitarán muy poco entrenamiento para usar las soluciones SaaS.

Conecta tu negocio a la nube

Muchas PyMEs ahora compran software que antes no era accesible. Las opciones SaaS hacen que los servicios empresariales estén disponibles y sean económicos para que las PyMEs cada vez se inclinen más al SaaS para automatizar las tareas diarias y optimizar flujos de trabajo esenciales. Además, más del 85% de los ejecutivos de las pequeñas empresas están dispuestos a invertir en SaaS en los próximos cinco años.⁶

Antes de que inviertas en SaaS y cambies el funcionamiento de tu negocio, prueba cualquier software de la nube que estés considerando adquirir. Muchos vendedores SaaS ofrecen versiones de prueba, lo que les da a las PyMEs una oportunidad de probar funciones y comparar la funcionalidad que ofrecen los diversos vendedores. Así tendrás un mejor entendimiento del tiempo, el esfuerzo y las habilidades que se requieren para configurar y usar el software, y probablemente descubras funciones que no sabías que existían.

También tienes que asegurarte de revisar las opciones de precios. Las empresas SaaS ofrecen suscripciones jerárquicas y opciones de precios, para que así las PyMEs puedan comprar solamente las funciones que necesitan en ese momento y proporcionar maneras de agregar funciones y funcionalidad a medida que crece el negocio.

Fuentes

^{1,2} Thomas Mendel, "Vendor Selection Matrix—IT and Enterprise Service Management SaaS and Software: The Top 20 Vendors," Research in Action, septiembre 2015.

^{3,6} Julie Avrane-Chopard, Thomas Bourguault, Abhijit Dubey y Lohini Moodley, "Big business in small business: Cloud services for SMBs," McKinsey & Company Inc., febrero 2014.

^{4,5} Cisco, "Cisco Visual Networking Index (VNI) Mobile Forecast Projects Nearly 10-fold Global Mobile Data Traffic Growth Over Next Five Years," 3 febrero 2015, <https://newsroom.cisco.com/press-release-content?articleId=1578507>.

Es muy fácil iniciar: haz clic para SaaS
Los servicios de suscripción HP te podrían ayudar a elegir
la opción adecuada de SaaS de acuerdo a tus necesidades.

