



# SaaS **vs.** On-premise

¿Software como Servicio SaaS o Software comprado/instalable on-premise?

# ¿Software como Servicio SaaS o Software comprado/instalable on-premise?

Alguna vez te ha sucedido una de estas situaciones:



¿Después de pagar varios miles de dólares por un software...

de gestión de mantenimiento y activos, descubriste que es imposible integrarlo a ningún software de tu empresa, o que, de intentar la integración, pierdes la garantía?



¿Trataste de comprar un software "cloud" o en la Nube...

y en su lugar terminaste con una virtualización de escritorio remoto, donde lo que ves en tu Smartphone o navegador son lentas pantallas de software del siglo pasado, sin una interface adaptada a tu dispositivo móvil?



¿Piensas que es más económico comprar una licencia de software...

que contratar un Software como Servicio SaaS?



¿Crees que un Software como Servicio SaaS, equivale a rentar algo que no te pertenece?



¿Cada vez que realizas una nueva actualización al software on-premise o instalable que adquirió tu empresa...

debes ir de computador en computador, y muchas veces esa nueva actualización trae más problemas que mejoras?



¿Junto a la compra del software instalable, te ves en la obligación de asumir un contrato de soporte...

que usualmente representa el 10%-20% del monto que pagaste por la licencia del software?



¿Un virus atacó tu servidor y tuvieron que formatearlo borrando toda la información...

pero al no tener un backup confiable perdiste toda la información?



¿La única forma de utilizar el software...

es desde la red interna de tu empresa, haciendo imposible la movilidad y conexión desde tus dispositivos móviles o smartphone?

Si has vivido al menos una de estas 8 situaciones, este artículo es para ti. Aquí, te explicaremos las ventajas del software Cloud o en la Nube, y te mostraremos por qué un software on-premise o instalable es cosa del pasado, dándole paso a la nueva generación de Software como Servicio o SaaS.

¡Comencemos!

Es posible que hayas escuchado la palabra SaaS, y no, no se trata de “renta de software”. De lo que en realidad se trata es del tipo de Software-as-a-Service o, en español, Software como Servicio, y gracias a la Nube es la próxima gran revolución de software empresarial.

## ¿Qué es Software como Servicios (SaaS)?

Hasta hace algunos años, con la adquisición de un software, lo que en realidad recibíamos era una licencia de uso permanente. Una vez instalado en un hardware, los datos de la aplicación no van a ninguna parte. Simplemente permanecen en la ubicación local de nuestra elección. Esto es lo que se conoce como software on-premise, instalable o “software perpetuo”, pues la aplicación es tuya para siempre.

Con el software como servicio o SaaS, lo que ocurre es algo completamente diferente; se trata de contratar una suscripción, tal como si se tratara de una cuenta o factura de televisión por cable, de manera que el servicio incluye todo lo necesario para que uses el software y, además, la responsabilidad por todos los temas de seguridad, conectividad, backups, etc., recaen sobre el prestador del servicio, liberándote a ti de esa preocupación.

Todos, aún sin saberlo, hemos sido y somos usuarios de algún Software como Servicio. Un ejemplo claro de esto, es el correo electrónico que usamos a diario. Outlook, Gmail o Yahoo, son todas formas de software como servicio.

Cuando hacemos uso de estos servicios, nos ahorramos la necesidad de instalar y controlar en nuestras propias casas, costosos servidores de correo electrónico, así como backups, antivirus, etc. Basta con iniciar sesión en una cuenta de correo a través de un explorador web, pues el software de correo electrónico se encuentra en la nube del proveedor de servicios, donde también se almacenan los mensajes.

Si bien este ejemplo es de uso personal, el uso en una empresa no es muy diferente. En este caso se pueden contratar suscripciones a aplicaciones de productividad como:

- **CRM** (Customer Relationship Management) para la administración de las relaciones con los clientes.
- **ERP** (Enterprise Resources Planning), para el planeamiento de recursos empresariales.

- **CMMS** (Computerized Maintenance Management Software) o GMAO (Software de Gestión de Mantenimiento Asistido por Ordenador), para la gestión de mantenimiento.
- **EAM** (Enterprise Asset Management), para la gestión de los activos físicos de la empresa.

El uso de estas aplicaciones, se paga a través de una suscripción mensual o anual, según el plan al que se suscriba una empresa. Así, de la misma forma en que las compañías de TV por cable ofrecen sus servicios a través de planes, basados en paquetes por cantidad de canales, HD, etc., en el modelo de Software como Servicio, también se diseñan planes de cobro basados en el uso y en las necesidades específicas de cada empresa.

## 8 aspectos clave a considerar antes de escoger un Software Empresarial

### ¿Software como servicios SaaS o Software Instalable?

#### Costos de Capital

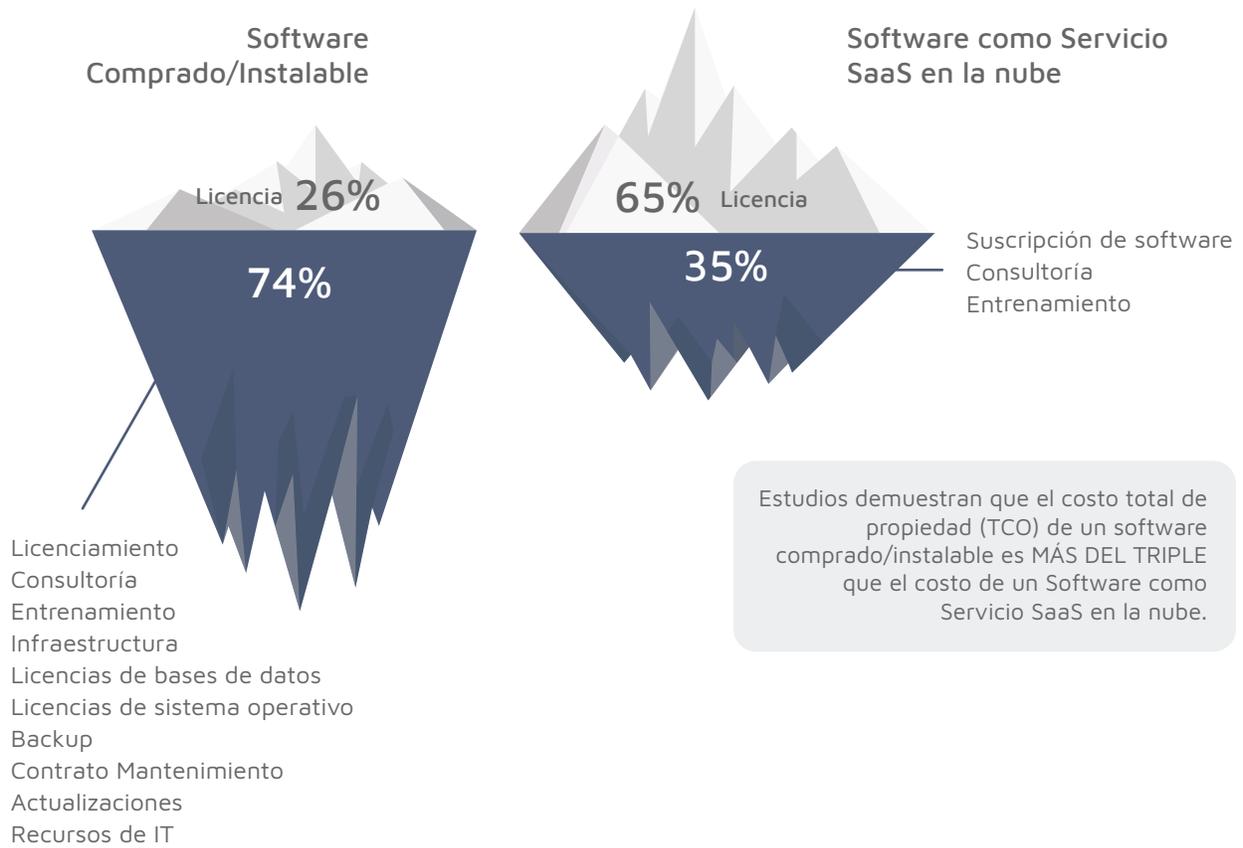
El Software como Servicio SaaS, representa un cambio en el modelo tradicional de costo del software instalable de CAPEX (Capital Expenditure o Inversión de Bien de Capital), a OPEX (Operational Expenditure o Gasto Operativo).

Estas son, de hecho, buenas noticias. Con el SaaS, desaparece la necesidad de contar con un capital de miles de dólares para pagar un Software por adelantado, comprar servidores, licenciamiento de bases de datos o sistemas operativos, instalaciones, etc., como sucede con el software instalable. Es claro entonces que la mejor opción desde el punto de vista económico, sobre todo para pequeñas y medianas empresas, es la suscripción SaaS o el Software como servicio.

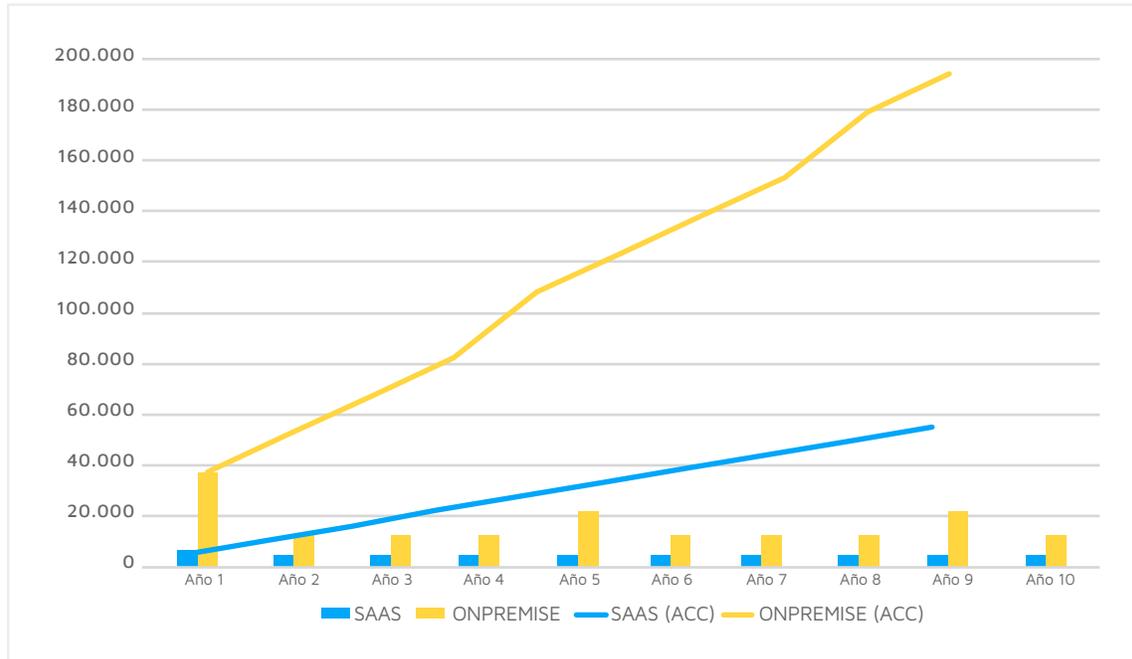
#### Costo Total de la propiedad

Las licencias permanentes de software, no solo cuestan decenas de veces más que una suscripción SaaS mensual, sino que siempre, a lo largo de los años, terminaremos pagando mucho más por un software instalable. Esto es lo que se entiende como Costo Total de Propiedad o TCO (Total Cost of Ownership). Veamos un ejemplo:

## Mirando debajo de la superficie



## Software Instalable vs. Software como Servicio SaaS



NOTA: Comparación real entre Fractal Plan Empresarial y la versión Empresarial para 20 usuarios de un software competencia Comprado/Instalado. Incluyendo los costos ocultos, al cabo de 10 años, con el software comprado instalable la empresa habrá gastado mas de 170.000 dólares, en su mayoría CAPEX. En cambio, con Fractal este costo se reduce en más de un 70% siendo 100% OPEX.

### Software como servicio SaaS

Concepto	Costo (US\$)
Suscripción SaaS Anual	4740
Capacitación SaaS	2400

### Software Comprado/Instalable

Concepto	Costo (US\$)
Licenciamiento	13740
Capacitación	2800
Contrato mantenimiento anual (10% licencia)	1374
Servidor (cada 4 años)	6000
Licencias varias (cada 4 años)	3000
Backup anual	2000
Electricidad anual	2400
Profesional de TI anual (20 horas mes)	7200

Muchas veces, se comete el error de pensar que el costo de adquirir un software como servicio SaaS es mucho mayor, con el paso del tiempo, que el costo de adquirir un software instalable por una única vez. Esta concepción es completamente errada, y puede llevar a tu empresa a gastar mucho más dinero de lo necesario.

La confusión se presenta porque, al realizar este tipo de comparaciones, solo considera el costo de la suscripción contra el costo de la licencia, pero sin tomar en cuenta el gasto adicional que implica:

- La compra de servidores.
- La compra de licencias de bases de datos.
- La compra de las licencias de los sistemas operativos.
- La compra de las licencias antivirus.
- La compra de las licencias de software de backup.
- El costo de la electricidad consumida por el servidor.
- El costo de las horas hombre del personal de IT, al hacer o aplicar actualizaciones o parches.
- El recargo adicional por servicios de soporte o mantenimiento anual, que usualmente cobran en conjunto con los softwares instalables, y que suelen representar entre un 10% y un 20% del monto total de la licencia.

Todos esto, sin contar que los servidores se vuelven obsoletos cada dos o tres años, por lo que esta es precisamente la cantidad de tiempo con que cuenta la empresa que decida adquirir un software instalable, antes de verse en la obligación de reemplazar su servidor por otro nuevo y, con ello, de volver a invertir en nuevas licencias de sistema operativo, de base de datos, etc., todo de nuevo y de manera cíclica.

Imaginemos por un segundo. ¿Qué es mejor?: ¿Pagar mil millones por un avión propio y con ello, tener que lidiar con los gastos de sueldo de tripulación, costo del hangar, tasas de uso de los aeropuertos, gasolina, mantenimiento, certificaciones, etc.? ¿O simplemente, reservarte la libertad de elegir con qué aerolínea deseas volar y comprar un ticket de vuelo, que te da derecho a usar el avión y relajarte mientras realizas el recorrido desde el punto A hasta el punto B? Bien, pues es así como funciona el Software como Servicio.

## Colaboración y Estandarización

Muchos softwares instalables, y sobretodo algunos de los CMMS tradicionales, no son multi-empresa o multi-site sino multi-base de datos, haciendo imposible la colaboración entre miembros de la empresa y la estandarización de procesos.

Estudiemos el ejemplo de Carlos. Carlos, es el gerente de mantenimiento corporativo de una empresa de manufactura que cuenta con 7 plantas diferentes. Antes de implementar Fractal, la empresa de Carlos usaba un software tradicional, donde siete bases de datos diferentes fueron creadas. Por lo tanto, para consultar la información de sus siete plantas, tenía que ingresar por

separado a cada una de las bases. ¿Te parece conocido?

Afortunadamente, Carlos migró a un CMMS Software SaaS/Cloud como Fractal.com. Por eso, hoy tiene toda la información de sus plantas en una sola pantalla, lo que le permite no solo ver indicadores consolidados, o trasladar activos de una planta a otra, sino que le permite optimizar y estandarizar sus procesos, gracias a que ahora los diferentes miembros de cada planta hablan el mismo idioma.

## Movilidad

A medida que las conexiones a Internet se hacen más rápidas y los dispositivos se vuelven más pequeños y más portátiles, hemos visto un gran cambio en la definición de una fuerza de trabajo "móvil". A medida que crece la fuerza de trabajo, los trabajadores demandan un acceso más rápido y confiable a sus aplicaciones mientras se desplazan. Ya sea en un teléfono inteligente, tableta o computadora portátil, las organizaciones se ven cada vez más presionadas a garantizar que las aplicaciones empresariales como su

CMMS/GMAO/EAM, estén disponibles para los trabajadores dondequiera que se encuentren.

Los softwares instalables son de otra época, porque no atienden las necesidades de movilidad y conectividad del presente. Tampoco entienden el mundo conectado en la Nube. En muchos casos, simplemente no ofrecen una solución móvil. En otros, se limitan a ofrecer virtualizaciones de escritorio remoto sin aplicación nativa o, en el mejor de los casos, desarrollan aplicaciones móviles, pero con funcionalidades extremadamente básicas que nadie usa. Un ejemplo de esto sería la aplicación móvil de un CMMS de mantenimiento que solo permite reportar solicitudes.

**Un Software SaaS/Cloud entiende la movilidad desde su ADN, y sus desarrolladores usan la última tecnología disponible, para ofrecer extraordinarias aplicaciones móviles.**

En el caso de **Fractal.com** hemos desarrollado la mejor aplicación de gestión de mantenimiento y activos físicos del mercado, ofreciendo en la palma de la mano y de forma nativa para Android y IOS: toda la información de Equipos, ubicaciones, repuestos, herramientas, terceros, recursos humanos, gestión de inventarios, gestión de tareas, monitoreo, planificación de órdenes de trabajo, administración de órdenes de trabajo, calendarios, creación de nuevas tareas, administración de solicitudes, creación de nuevas solicitudes, geolocalización en tiempo real, validaciones y autorizaciones, firma electrónica, scan QR, NFC, notificaciones push, sub-tareas, adjuntos, multi-site, multi-empresa, multi-idioma y muchas otras funcionalidades.

Entonces, ¿Seguirás conformándote con solo reportar solicitudes? ¿De que te sirve tener el mejor teléfono cableado del mundo, que solo puedes usar en tu casa o empresa, cuando puedes tener un teléfono inteligente y usarlo en cualquier momento y en cualquier lugar?

## Seguridad de la Información

Comencemos con una reflexión. ¿Dónde está más seguro tu dinero, en el banco o debajo de tu colchón? Con total certeza pensaste que en el banco. ¿Correcto? Bien, en nuestro caso el banco es el Software como Servicio SaaS/Cloud y el colchón es el software comprado/instalable.

La mayoría de los proveedores de servicio SaaS, usan a su vez un proveedor de Infraestructura como Servicio o IaaS (Infrastructure as a Service) que ofrece la infraestructura o los servidores remotos en los que se aloja y ejecuta su software. Hoy en día los 3 proveedores más grandes de IaaS son: Microsoft Azure, Amazon AWS y Google Cloud Platform.

Estos 3 proveedores de infraestructura, y en especial Microsoft Azure (que es el SaaS que usamos en Fracttal.com), cuentan con miles de servidores y decenas de centros de datos alrededor del mundo, por lo que ofrece múltiples zonas de disponibilidad, concurrencia de datos y los más altos estándares en seguridad.

Los proveedores IaaS cumplen un amplio abanico de normas internacionales y específicas del sector, como el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD), ISO 27001, HIPAA, FedRAMP, SOC 1 y SOC 2, así como normas concretas de cada país, entre las que se incluyen: IRAP en Australia, G-Cloud en el Reino Unido y MTCS en Singapur. También, se someten a rigurosas auditorías de terceros, como las del Instituto Británico de Normalización, avalando aún más los niveles de seguridad con los que son protegidos todos los datos. Por todo lo anterior, en **Fracttal.com** nos sentimos confiados de brindarte una disponibilidad de conexión superior al 99,99%, garantizándote la seguridad y el acceso permanente a tu información.

## Acerca de la propiedad de la información

Otra concepción equivocada consiste en pensar que, con un software como Servicio SaaS, no eres dueño de tus datos. Nada más alejado de la realidad. Los proveedores reconocidos de Software como Servicio SaaS tienen "Términos y Condiciones de Uso" y "Políticas de Privacidad", donde se especifica legalmente y de forma muy clara que la información es siempre, y bajo cualquier circunstancia, propiedad del usuario.

En el caso de **Fracttal.com** nuestros clientes siempre están en control de sus datos, pudiendo incluso solicitarnos respaldos completos cada vez que lo deseen. Al igual que muchos proveedores SaaS, garantizamos la transparencia total en nuestras prácticas de privacidad. Ofrecemos opciones de seguridad significativas y administramos de forma responsable los datos que almacenamos y procesamos. Una medida de nuestro compromiso con la privacidad de los datos del cliente es la adopción, a través de nuestro proveedor Microsoft Azure, del primer código de práctica del mundo para la privacidad en la Nube, ISO/IEC 27018.

Muchas veces nos han hecho la pregunta ¿Qué sucede si cancelo o dejo de pagar la suscripción

del software como servicio? Puedes tener la certeza de lo siguiente: en caso de requerir la cancelación de tu suscripción, en Fractal, te entregaremos el catálogo de activos, planes de tareas, Historial de fallas, Historial de mantenimientos realizados, Inventario de repuestos, y toda la información referente a tus activos, porque es propiedad de tu empresa y de nadie más. Pero, sobre todo, te ofrecemos nuestro servicio de apoyo en la migración al nuevo software que escojas, para que puedas continuar trabajando la gestión del mantenimiento de tu empresa.

Esto no ha sucedido y esperamos que nunca suceda, pero estamos preparados para ayudarte en una eventual transición, pues la mayoría de los proveedores SaaS y en especial Fractal.com te garantizan el acceso absoluto a todos los datos de tu CMMS/GMAO/EAM de forma íntegra, sin que pierdas un fragmento de tu información, tu tiempo o el dinero invertido.

## Actualizaciones

Si tienes alguna experiencia con el uso de los softwares comprados/instalables sabes muy bien que, con ellos, las actualizaciones y los parches son un verdadero dolor de cabeza. Cada vez que sus desarrolladores liberan una actualización, usualmente debes recorrer cada estación de trabajo, descargar la actualización, dar permiso de administrador, desactivar antivirus, permisos del registro, etc. Imagina lo que representa repetir este mismo procedimiento en 20 o 30 equipos cada mes. Aún peor, cuando algunos proveedores actualizan, por ejemplo, de la versión 9 a la 10 de un software, te ves obligado a migrar, al costo de perder los datos históricos de tu empresa. Este tipo de dificultades, es algo que nunca experimentarás en **Fractal**.

En el caso del Software como Servicio en la Nube, no existe el concepto de actualización como lo conocemos. Una de las características de un verdadero Software Cloud o en la Nube como **Fractal.com** es que es 100% multi-tenant, es decir todos los usuarios consumen el servicio desde la misma plataforma tecnológica.

La utilidad que tiene este esquema es que, una vez que se libera un nuevo código como una mejora, un nuevo módulo o la resolución de un incidente, esta actualización queda disponible en tiempo real para absolutamente todos los usuarios. Simplemente, cuando vuelvas a entrar al sistema desde tu navegador web o aplicación móvil verás los nuevos cambios.

Te presentamos un ejemplo: supongamos que un usuario en Europa, cuyo huso horario cuenta aproximadamente con 6 horas de adelanto respecto a América, reporta una incidencia en el software a las 9 am. El equipo de desarrollo soluciona el inconveniente en un máximo de 1 hora, por lo tanto, cuando los usuarios comiencen a trabajar en América, la incidencia ya estará solucionada y el usuario ni se habrá enterado. ¡Imagina el poder de miles de usuarios trabajando para ti! Genial, ¿No? Esto solo te lo puede ofrecer un Software como Servicio Cloud como **Fractal.com**.

# Customer Success Vs Soporte Técnico

Ser dueño de la licencia de uso, no te garantiza ni la utilidad ni el uso de por vida de un software comprado/instalable. ¿Cada cuánto tiempo cambias tu smartphone? ¿Te imaginas usando el mismo smartphone para toda la vida? Sería muy aburrido y en contra de cualquier evolución tecnológica.

Si antes comprabas un software instalable y pagabas miles de dólares por las licencias y servidores, para luego de dos meses descubrir que no cubrían las necesidades de gestión de tu empresa, simplemente te veías obligado a dejar de usarlo, y el resultado final era que tu empresa habría perdido todo el dinero invertido, y tú probablemente habrías perdido tu cargo en la empresa.

Esta es simplemente otra de las ventajas de escoger un Software como Servicio SaaS. Los proveedores de este tipo de software hemos evolucionado a la par de los avances tecnológico, pero sobre todo a la par de las necesidades de nuestros clientes. Contamos con una flexibilidad que nos hace mucho menos riesgosos, y nuestra premisa capital es que, para nosotros, lo más importante es tu satisfacción como cliente. ¿De qué otra forma podemos garantizar que sigas renovando una y otra vez tu contrato de servicio con nosotros?

Una de las piedras fundacionales del modelo de Software como Servicio SaaS es el Customer Success o éxito del cliente. El interés primordial de la mayoría de los fabricantes de software comprado/instalado es vender la licencia de uso, pero no están interesados en si usas o no el software.

En el caso del software SaaS ocurre exactamente lo contrario. Gracias a que se trata de una suscripción mensual o anual, que puedes dar de baja cuando desees, las empresas dedicadas al desarrollo de este tipo de software, deben garantizar la excelencia y practicidad de uso de su producto. Solo así pueden alimentar positivamente la relación con sus clientes y garantizar su preferencia y permanencia por un período prolongado de tiempo. Por eso, en **Fractal** nos enfocamos en mejorar la experiencia de nuestros usuarios, introduciendo continuas mejoras al El Customer Success asume un enfoque proactivo, atento al seguimiento de la "salud del cliente" y como un proceso continuo, de manera que pueda predecir y resolver los obstáculos del usuario antes de que surjan o se intensifiquen, porque se encuentra presente todo el tiempo.

El objetivo principal del Customer Success, es construir rápidamente un mayor valor para el cliente y añadir más valor a la empresa, creando una relación de confianza a largo plazo.

# LA CONCLUSIÓN: SAAS/CLOUD O COMPRADO/INSTALABLE

La respuesta es clara. Si hablamos de innovación, confiabilidad, seguridad, asequibilidad, movilidad y valor agregado para las empresas, la opción ganadora es el Software como Servicio SaaS/Cloud. Es precisamente por esto que prácticamente el 100% de las Start-Ups tecnológicas y las más innovadoras empresas de software en el mundo, están adoptando este modelo, cuyo enfoque se centra en el cliente.

Conocer los detalles de tecnologías nuevas toma su tiempo, porque están atravesando su proceso de consolidación. Esta es una de las señales de que estamos en presencia de tecnologías verdaderamente disruptivas. De ahí la importancia de informar a los potenciales clientes y consumidores sobre las características, detalles y ventajas de dichos avances.

**¿Por qué debemos preferir un Software como Servicio SaaS/Cloud sobre un software on-premise o instalable?:**

- Nos ofrece aplicaciones nativas, y no simples virtualizaciones de escritorio remoto.
- Su modelo de ingresos por planes de suscripción, le ayudará a tu empresa a ahorrar mucho dinero.
- La entrega de sus servicios es multi-tenant, por lo que las actualizaciones se encuentran disponibles de manera automática para todos los clientes, sin necesidad de realizar actualizaciones individualizadas.
- Basa su propio éxito en el éxito del cliente o en el Customer Success.
- Implementa conceptos de la nube como la escalabilidad, elasticidad, movilidad, ciencia de datos o incluso Internet de las cosas IoT.

Si estás buscando un software CMMS/GMAO/EAM para la gestión de activos físicos y mantenimiento de tu empresa, que además sea 100% SaaS y Cloud, Fractal.com es la solución que necesitas, porque garantiza la productividad y seguridad de tu negocio.

¿Estás interesado en probar Fractal? Te invitamos a contactarnos.

**¡Con FRACTTAL eres propietario de tu información!**