

Subactividad 5: Métodos para integrar canales.

Propósito:

Evaluar la identificación de puntos de contacto, el mapeo y diagrama del journey omnicanal con integración técnica, y la comparación de tres pasarelas de pago colombianas según criterios definidos.

Descripción de la actividad:

Fase 1: Investigación y comprensión

Investigar los métodos de integración de canales:

- APIs (qué son, cómo permiten intercambio de datos).
- Webhooks (notificaciones en tiempo real).
- Middleware (conectores entre sistemas).
- CRM integrados (ej.: Salesforce, HubSpot, Zoho).
- Plataformas CCaaS (ej.: Genesys, Five9).

Elaborar un breve resumen (1 página) con definición y ejemplos de cada método.

Fase 2: Pagos electrónicos

Comprender tipología de sistemas de pago:

Tarjetas (crédito/débito), PSE, billeteras digitales, criptomonedas, QR. Elaborar una tabla con **ventajas y desventajas de cada tipo.**

Describir funcionamiento de pasarelas de pago:

¿Qué son?, ¿Para que sirven?

- PayU
- Mercado Pago
- Wompi,
- ePayco

Procesos:

tokenización, cumplimiento PCI DSS, revención de fraude

Realizar Mapa conceptual del flujo de una transacción segura.

Revisar configuración de pasarelas:

En sitios web y apps móviles. Condiciones comerciales: comisiones, tiempos de acreditación, reversiones, cláusulas.

Lista de requisitos técnicos y legales.

Fase 3: Actividad práctica

Mapeo del Customer Journey Omnicanal:

1. Identificar puntos de contacto (web, app, call center, redes sociales).
2. Señalar puntos de integración y requisitos técnicos (APIs, CRM, pasarela).
3. **Elaborar un diagrama del journey con puntos de integración.**

Comparar tres pasarelas de pago colombianas:

Criterios: costos, tiempo de implementación, canales soportados, niveles de seguridad, UX.

Pasarela	Costos	Tiempo de implementación	Canales soportados	Nivel de seguridad	Experiencia de usuario	Calificación (1-5)	Observaciones
PayU							
Mercado Pago							
Wompi							

Crear diagrama de flujo del proceso completo en herramientas como Lucidchart, Draw.io o PowerPoint..

Desde primer contacto → selección de producto → integración de canales → pago → confirmación

post-venta.

Incluir pasos técnicos (tokenización, validación, sincronización CRM).

Fase 4: Entrega y presentación

Productos por entregar:

1. Resumen de métodos.
2. Arquitectura de integración.
3. Tabla de sistemas de pago.
4. Mapa conceptual de pasarelas.
5. Lista de requisitos técnicos.
6. Customer Journey.
7. Matriz comparativa.
8. Diagrama de flujo.

Presentar ante el grupo:

Explicar decisiones técnicas y comerciales.

Responder preguntas sobre seguridad y experiencia del cliente.