# BENCHMARKING

## Descripción de las soluciones encontradas

A continuación se describen 2 soluciones encontradas respecto al Módulo de Contratos de Clientes, estas se enfocan principalmente al manejo de los SLA en los contratos así como llevar un control adecuado en la ejecución de los contratos.

***Solución 1:***

SupportCenter Plus permite definir una serie de tarifas y tiempo estimado que durará la ejecución del contrato lo cual nos permitirá determinar con mayor exactitud el costo del contrato, además de poder establecer planes para realizar un correcto seguimiento de los contratos y en caso un contrato este por finalizar esta solución enviará notificaciones indicándolo.

|  |  |
| --- | --- |
| **Nombre de la Solución** | 1. SupportCenter Plus: Software de Soporte al Cliente, Help Desk Software |
| **País** | EE.UU |
| **WEB** | http://www.manageengine.com/products/support-center/contract-management.html |
| **Características** | * Tipos de tarifas le permite crear un contrato con coste diferente para diferentes horas. * Definir los SLA y apoyar los planes para realizar un seguimiento de los contratos de servicio al cliente. * Ajuste la hora de SLA ante el cual la petición debe ser resuelta. * Asignar automáticamente el contrato correspondiente a las solicitudes basadas en el cliente que genera demanda. * Actualización automática de las normas del SLA a la solicitud para determinar el tiempo de resolución. * Notificar a los administradores y directores de cuentas acerca de la expiración de los contratos. |
| **Beneficios** | * Utilizar el SLA a fin de determinar el tiempo que durará en realizar el servicio estipulado en el contrato. * Permite definir planes a fin de realizar un correcto seguimiento del contrato. * Comunicar anticipadamente el término de los contratos. |

## *Solución 2:*

SAP Service and Asset Management es una solución que proporciona lo necesario para el manejo de los SLA que va desde su registro hasta su gestión, además de llevar un control en el ciclo de vida los contratos a fin de verificar el rendimiento que están teniendo estos en su ejecución y establecer planes para cada uno de los servicios con los que dispongamos.

|  |  |
| --- | --- |
| **Nombre de la Solución** | 1. SAP Service and Asset Management |
| **País** | Argentina |
| **WEB** | http://www.sap.com/argentina/solutions/sam/service-contract-management.epx |
| **Características** | * Acuerdo de servicio. * Oferta de contrato de servicio. * Gestión del ciclo de vida de los contratos. * Gestión del nivel de servicio. * Gestión de contratos basada en el uso y el rendimiento. * Gestión de planes de servicio. * Análisis de la gestión de contratos de servicio. |
| **Beneficios** | * Permite crear un contrato acorde con el SLA. * Controlar la evolución del contrato en base a su rendimiento a fin de tomar medidas correctivas en caso lo requiera. * Establecer planes de servicio los cuales pueden ser usados a fin de crear un contrato más preciso al servicio que ofrecemos. |

Conclusiones

En base a la evaluación realizada a una serie de Sistemas de similares características al Módulo de Gestión de Contratos de Clientes en el cual se ha tomado en cuenta criterios como: Requerimientos Funcionales y Requerimientos no Funcionales definidos por parte del equipo; así también los Requerimientos Funcionales propios de cada Sistema comparado.

Finalmente de acuerdo al análisis y cuyos resultados determinados de acuerdo al negocio en el que se viene trabajando se concluyó que el Módulo de Gestión de Contratos de clientes es sin lugar a dudas el más completo para el negocio en el que será implementado. Si bien es cierto los otros sistemas en comparación cuentan con opciones no consideradas en nuestro Módulo esto finamente no son de impacto para el negocio.