1. **SAP Service and Asset Management**

Dispone de una serie de soluciones entre las que se encuentra la gestión de contratos de servicio, el cual permitirá cubrir sus diferentes necesidades al permitir la utilización de diversos paquetes hechos a medida, además de gestionar los incidentes de acuerdo con las obligaciones contractuales disponiendo de un conjunto de herramientas que necesita para aumentar la satisfacción de los clientes y mejorar la retención de los clientes a largo plazo.

**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

**Referencia:**

http://www.sap.com/argentina/solutions/sam/service-contract-management.epx

1. **SupportCenter Plus: Software de Soporte al Cliente, Help Desk Software**

La gestión de contratos en SupportCenter Plus, permite crear contratos de servicios los cuales permitirán definir planes de apoyo y SLAs con el fin de servir de manera rápida a los cliente y una mejora en la satisfacción por los servicios recibidos, además está solución permite establecer los diferentes tipos de costos por los servicios prestados los cuales serán mostrados en la sección de facturación.

**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.

**Destacados**

* Ayuda a crear gran variedad de contratos de las cuentas abiertas en diferentes productos en diferentes niveles de intervalos de tiempo.
* Los clientes conjuntos de expectativas y sobre la base de que el trabajo se puede planificar.
* Le ayuda a facturar a sus clientes se basa correctamente en el tiempo de resolución exacta.
* Ayuda a gestionar y renovar sus contratos de servicio al cliente en el tiempo de forma periódica.

**Referencia:**

http://translate.google.com.pe/translate?hl=es&langpair=en|es&u=http://www.manageengine.com/products/support-center/contract-management.html

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.