# 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. |

## Análisis comparativo de las soluciones encontradas (propuesta, lo que se presenta en cada columna es la multiplicación del impacto con la valoración de cada funcionalidad, ver leyenda)

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | **EMPRESA / PRODUCTO** | | | | | |
| **CRITERIOS DE EVALUACION** | **IMPACTO EN EL NEGOCIO** | XXXX | YYYY | WWWW |  |  | Solucion |
|  |  |  |  |  | Propuesta |
| Creación de organigrama | 1 | 2 | 2 | 0 |  |  | **1** |
| Portal de empleo | 2 | 4 | 2 | 0 |  |  | **4** |
| Selección de personal | 1 | 2 | 2 | 0 |  |  | **1** |
| Gestión del conocimiento | 1 | 2 | 1 | 0 |  |  | **2** |
| Dirección por objetivos | 1 | 2 | 0 | 0 |  |  | **0** |
| Evaluación de desempeño | 1 | 2 | 2 | 0 |  |  | **2** |
| Gestión de encuestas | 1 | 2 | 1 | 0 |  |  | **2** |
| Plan de carrera interna | 1 | 2 | 1 | 0 |  |  | **1** |
| Retribución salarial | 1 | 2 | 1 | 0 |  |  | **0** |
| Retribución flexible | 1 | 2 | 2 | 0 |  |  | **1** |
| Formación y capacitación | 1 | 2 | 2 | 0 |  |  | **0** |
| Gestión de la nomina | 0 | 0 | 0 | 0 |  |  | **0** |
| Registro de ausencias y permisos | 2 | 2 | 2 | 0 |  |  | **4** |
| Portal del empleado | 2 | 4 | 4 | 0 |  |  | **4** |
| Salud ocupacional | 1 | 2 | 2 | 0 |  |  | **1** |
| Cantidad limite de empleados | 2 | 0 | 0 | 2 |  |  | **4** |
| Múltiples locaciones | 2 | 0 | 0 | 4 |  |  | **4** |
| Información de los empleados | 2 | 0 | 0 | 2 |  |  | **4** |
| Impresión de horarios | 2 | 0 | 0 | 4 |  |  | **4** |
| Publicar horarios en internet | 2 | 0 | 0 | 2 |  |  | **4** |
| Repositorio centralizado | 2 | 0 | 0 | 0 |  |  | **4** |
| Wizard para horarios | 2 | 0 | 0 | 0 |  |  | **4** |
| Generación de posibles programaciones | 2 | 0 | 0 | 0 |  |  | **4** |
| Generación de proformas en base a la programación | 2 | 0 | 0 | 0 |  |  | **4** |
| Asignar hitos de entrega al proyecto | 2 | 0 | 0 | 0 |  |  | **4** |
| Asignar trabajo/proyectos | 2 | 0 | 0 | 0 |  |  | **4** |
| Horarios tiempo completo o parcial | 2 | 0 | 0 | 2 |  |  | **4** |
| Asignar múltiples turnos por día | 1 | 0 | 0 | 1 |  |  | **2** |
| Definir inicio de semana | 1 | 0 | 0 | 2 |  |  | **2** |
| Configurar feriados | 2 | 0 | 0 | 0 |  |  | **4** |
| Alerta de conflictos en los horarios | 2 | 0 | 0 | 2 |  |  | **4** |
| Vistas (diaria, semanal, mensual) | 2 | 0 | 0 | 0 |  |  | **4** |
| Reportes y Dashboards | 2 | 4 | 4 | 2 |  |  | **4** |
| Mantenimiento de temporadas | 2 | 2 | 2 | 0 |  |  | **4** |
| Mantenimiento de horarios | 2 | 2 | 2 | 2 |  |  | **4** |
| Marcado virtual de hora de ingreso | 2 | 0 | 0 | 0 |  |  | **4** |
| Manteniemiento de clientes | 2 | 0 | 0 | 0 |  |  | **4** |
| Solicitud de personal al área de RRHH | 2 | 2 | 2 | 0 |  |  | **4** |
| Solicitud de personal de otros proyectos | 2 | 0 | 0 | 0 |  |  | **4** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| **TOTAL** |  | **42** | **34** | **25** |  |  | **115** |
| **VENTAJA PORCENTUAL** |  | **63%** | **70%** | **78%** |  |  |  |
| Leyenda Impacto: 0 = No Necesario, 1 = Importante, 2 = Muy Importante | | | | | | | |
| Leyenda Valoración: 0 = No Cubierto, 1 = Cubierto Parcialmente, 2 = Cubierto | | | | | | | |

## Evaluación de la mejor solución

Como resultado del análisis comparativo de las soluciones de ……………………