

AEDI



Asociación
Española para la
Dirección
Informática

Resultados de la Consulta
sobre
SERVICIO POSTVENTA
de los
PROVEEDORES DE
TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION

Octubre 2002

- ATENCION AL CLIENTE
- CALIDAD DE SERVICIO

**ASOCIACIÓN ESPAÑOLA
PARA LA
DIRECCIÓN INFORMÁTICA**



www.aedi.es

PRESENTACION

Las empresas consumidoras y usuarias de Tecnologías de la Información (TI) mantenemos una importante relación con las empresas proveedoras de TI. Dentro de este marco de relación, el servicio postventa que recibimos, es una de las mayores preocupaciones de todos. Ya que de él depende, el buen funcionamiento de las empresas, la imagen y el crédito de los departamentos de TI y por supuesto de los proveedores de TI.

En este sentido, AEDI recogiendo ésta demanda planteada por las empresas consumidoras y usuarias de TI, ha realizado este estudio que nos permite conocer la experiencia directa de los Responsables de la Dirección Informática con respecto al Servicio Postventa recibido de los proveedores de TI.

El estudio hace hincapié en dos aspectos fundamentales en la relación Postventa cliente-proveedor: La Atención al Cliente y la Calidad de Servicio. Apartados que representan y resumen la mayoría de las necesidades que en esta materia tienen las empresas consumidoras de TI, y donde se engloban conceptos como: Tiempo de Respuesta, Calidad de la Respuesta, Calidad del equipo comercial. Calidad del equipo técnico, etc.

Para conseguir que este proceso de valoración tenga continuidad, AEDI va a reeditar periódicamente este estudio, para que sirva a las Direcciones de Informática, tanto directamente al disponer de un marco de referencia mediante los datos que aporta el estudio, como indirectamente a través de las conclusiones que las empresas proveedoras de TI saquen de él.

Desde AEDI confiamos que este estudio sea un paso más en la optimización de la cooperación entre empresas consumidoras y suministradoras de TI. Por ello creemos que través del conocimiento y las experiencias recogidas, las empresas proveedoras podrán conocer y mejorar aquellos aspectos, que se ajusten en mayor medida, a las necesidades que las empresas consumidoras solicitan.

Creemos que éste es un objetivo que repercutirá en beneficio de las Direcciones de Informática de las empresas consumidoras y usuarias de TI. Así como también de aquellas empresas proveedoras que habiendo asumido un mayor compromiso en la atención al cliente y en la calidad de sus servicios tengan en este estudio el reflejo de su esfuerzo.

César Sanz
Presidente AEDI

Conclusiones generales:

Como conclusiones generales del estudio se pueden resaltar las siguientes:

1.- Los resultados muestran la existencia de un amplio margen de mejora tanto en el ámbito de la Atención al Cliente como en el de la Calidad de Servicio.

2.- El análisis por separado de los cuatro grupos de proveedores ha puesto de manifiesto comportamientos distintos para cada grupo.

3.- Aunque mejorable las empresas del grupo de Consultoría y Servicios obtienen una buena puntuación en lo que se refiere a Atención al Cliente pero bajan 1,2 puntos en el apartado de Calidad de Servicio. En este grupo los apartados relativos a la "calidad de la Documentación" y la "Valoración calidad/Precio" son los que han obtenido menor puntuación.

4.- Las empresas de Hardware mantienen unos valores discretos tanto en Atención al Cliente como en Calidad de Servicio. Existiendo un importante margen de mejora en ambos. En este grupo los apartados "Cantidad de RRHH asignados" y Accesibilidad a un Responsable" son los que han obtenido menor puntuación.

5.- Las empresas de Software obtienen un aprobado muy discreto en ambos apartados. El margen de mejora en este grupo resulta bastante amplio, si bien hay que tener en cuenta algunas excepciones por su mejor comportamiento. En este grupo existen bastantes apartados con valoración negativa destacando "la Cantidad de RRHH asignados" y "la Capacidad de resolución de problemas".

6.- El estudio revela una amplia coincidencia en la valoración poco positiva de las empresas de Telecomunicaciones, tanto en la Atención al Cliente como en la Calidad de Servicio. En un tema cada vez más relevante para el mundo empresarial como son las telecomunicaciones, resulta fundamental mejorar los resultados que en este estudio se reflejan, ya que son bastante significativos de la situación que sufren los responsables de este área en las empresas usuarias.

Las conclusiones específicas para cada proveedor de TI quedan al arbitrio de cada RDI, a la vista de los resultados obtenidos en el estudio.

Por su parte AEDI está siempre abierta a recibir cualquier sugerencia o iniciativa que permita ampliar o mejorar las futuras ediciones de este estudio.

INDICE

Pág.

CAPITULO I

CARACTERISTICAS DE LA CONSULTA

I.1.- Ficha Técnica	1
1.2.- Características de la consulta	1
1.3.- Formato de la consulta	2
1.4.- Distribución de la muestra	3

CAPITULO II

RESULTADOS GLOBALES DEL ESTUDIO

2.1.- VALORACIONES GLOBALES POR GRUPO DE EMPRESAS PROVEEDORAS	6
2.1.1.- Valoración de la Atención al Cliente por grupo de Proveedores TI	6
2.1.2.- Valoración de la Calidad de Servicio por grupo de de Proveedores TI	6
2.2.- VALORACIONES GLOBALES POR PROVEEDOR TI	7
2.2.1.- Valoraciones Globales de la Atención al Cliente	7
2.2.2.- Valoraciones Globales de la Calidad de Servicio	8
2.3.- VALORACIONES GLOBALES POR GRUPO DE EMPRESAS PROVEEDORAS Y CONCEPTO	9
2.3.1.- Empresas de CONSULTORIA Y SERVICIOS. Valoraciones por concepto.	9
2.3.2.- Empresas de HARDWARE. Valoraciones por concepto.	10
2.3.3.- Empresas de SOFTWARE. Valoraciones por concepto.	11
2.3.4.- Empresas de TELECOMUNICACIONES. Valoraciones por concepto.	12

CAPÍTULO III

ANALISIS DE LAS EMPRESAS DEL GRUPO DE CONSULTORIA Y SERVICIOS

3.- EMPRESAS DE CONSULTORIA Y SERVICIOS

3.1.- ATENCION AL CLIENTE

3.1.1.- Tiempo de Respuesta	15
3.1.2.- Calidad de la Respuesta	15
3.1.3.- Calidad del Equipo Comercial	16
3.1.4.- Calidad del Equipo Técnico/Asesor	16
3.1.5.- Accesibilidad a una persona Responsable	17
3.1.6.- Capacidad de resolución de Problemas	17

3.2.- CALIDAD DE SERVICIO

3.2.1.- Cumplimiento de los Plazos acordados	18
3.2.2.- Cumplimiento de los Compromisos adquiridos	18
3.2.3.- Cantidad de Recursos Humanos asignados	19
3.2.4.- Cualificación de los Recursos Humanos asignados	19
3.2.5.- Rotación de los Recursos Humanos asignados	20
3.2.6.- Cantidad de Documentación aportada	20
3.2.7.- Calidad de la Documentación aportada	21
3.2.8.- Valoración de la Calidad/Precio del Servicio	21

CAPÍTULO IV

ANALISIS DE LAS EMPRESAS DEL GRUPO DE HARDWARE

4.- EMPRESAS DE HARDWARE

	Pág.
4.1.- ATENCION AL CLIENTE	
4.1.1.- Tiempo de Respuesta	23
4.1.2.- Calidad de la Respuesta	23
4.1.3.- Calidad del Equipo Comercial	24
4.1.4.- Calidad del Equipo Técnico/Asesor	24
4.1.5.- Accesibilidad a una persona Responsable	25
4.1.6.- Capacidad de resolución de Problemas	25
4.2.- CALIDAD DE SERVICIO	
4.2.1.- Cumplimiento de los Plazos acordados	26
4.2.2.- Cumplimiento de los Compromisos adquiridos	26
4.2.3.- Cantidad de Recursos Humanos asignados	27
4.2.4.- Cualificación de los Recursos Humanos asignados	27
4.2.5.- Rotación de los Recursos Humanos asignados	28
4.2.6.- Cantidad de Documentación aportada	28
4.2.7.- Calidad de la Documentación aportada	29
4.2.8.- Valoración de la Calidad/Precio del Servicio	29

CAPÍTULO V

ANALISIS DE LAS EMPRESAS DEL GRUPO DE SOFTWARE

5.- EMPRESAS DE SOFTWARE

5.1.- ATENCION AL CLIENTE

5.1.1.- Tiempo de Respuesta	31
5.1.2.- Calidad de la Respuesta	31
5.1.3.- Calidad del Equipo Comercial	32
5.1.4.- Calidad del Equipo Técnico/Asesor	32
5.1.5.- Accesibilidad a una persona Responsable	33
5.1.6.- Capacidad de resolución de Problemas	33

5.2.- CALIDAD DE SERVICIO

	Pág.
5.2.1.- Cumplimiento de los Plazos acordados	34
5.2.2.- Cumplimiento de los Compromisos adquiridos	34
5.2.3.- Cantidad de Recursos Humanos asignados	35
5.2.4.- Cualificación de los Recursos Humanos asignados	35
5.2.5.- Rotación de los Recursos Humanos asignados	36
5.2.6.- Cantidad de Documentación aportada	36
5.2.7.- Calidad de la Documentación aportada	37
5.2.8.- Valoración de la Calidad/Precio del Servicio	37

CAPITULO VI

ANALISIS DE LAS EMPRESAS DEL GRUPO DE TELECOMUNICACIONES

6.- EMPRESAS DE TELECOMUNICACIONES

6.1.- ATENCION AL CLIENTE

6.1.1.- Tiempo de Respuesta	39
6.1.2.- Calidad de la Respuesta	39
6.1.3.- Calidad del Equipo Comercial	40
6.1.4.- Calidad del Equipo Técnico/Asesor	40
6.1.5.- Accesibilidad a una persona Responsable	41
6.1.6.- Capacidad de resolución de Problemas	41

6.2.- CALIDAD DE SERVICIO

6.2.1.- Cumplimiento de los Plazos acordados	42
6.2.2.- Cumplimiento de los Compromisos adquiridos	42
6.2.3.- Cantidad de Recursos Humanos asignados	43
6.2.4.- Cualificación de los Recursos Humanos asignados	43
6.2.5.- Rotación de los Recursos Humanos asignados	44
6.2.6.- Cantidad de Documentación aportada	44
6.2.7.- Calidad de la Documentación aportada	45
6.2.8.- Valoración de la Calidad/Precio del Servicio	45