

Las 2 caras de los contratos de Post venta

El verdadero negocio en hardware y software de TI así como para muchos fabricantes de bienes de capital proviene de los contratos de mantenimiento. Obviamente, el profesional en suministros considera este costo dentro de su evaluación pero muchas veces no es analizado con la profundidad que se requiere.



Si tienen tiempo vean esta reflexión que se publicó el pasado Setiembre en <http://spendmatters.com/2014/09/24/want-to-cut-it-maintenance-costs-5-questions-to-ask-your-vendor/> y al video que ahí se recomienda.

Lo que el comprador debe hacer es iniciar por evaluar el alcance del contrato de postventa en 3 aspectos:

- Cobertura. Incluye todo y solo lo que realmente usamos o estamos pagando por equipo o licencias que ya no se usan y por otro lado dejando áreas descubiertas.
- Nivel de Servicio. El tiempo de respuesta y el nivel de servicio esperado es adecuado para nuestra operación, pasar de 4 horas a 1 día de respuesta ¿Es crítico para el negocio? o es algo que se puede manejar.
- Costos detallados. Saber claramente que se está pagando y como se compara esto con servicios similares.

Otro tema importante se refiere al prestador de servicio en 3 aspectos:

- ¿Estamos seguros que el servicio lo dará directamente el proveedor y no lo subcontratará con proveedores de menor costo?
- ¿Es indispensable que el servicio lo preste el fabricante original y cuál es el costo asociado con la pérdida de algunas garantías?
- ¿Existen proveedores en el mercado con suficiente experiencia y conocimiento para garantizar el mismo nivel de desempeño?

El tercer aspecto importante se refiere al pago:

- ¿En qué moneda debe realizarse el pago? ¿Hay alguna justificación para pagar los servicios en moneda extranjera?
- ¿Hay alguna razón para que se realicen pagos de forma anticipada? ¿Es posible cambiar el flujo de los pagos?
- ¿Se espera algún cambio de equipo o aplicación en el plazo que cubre el pago original y sería más adecuado solo cubrir una parcialidad?

Recuerda que ser rehén de un proveedor es una mala posición para cualquier organización ya que nos deja sin opciones reales y márgenes de negociación, pero una relación de largo plazo en donde ambas partes obtienen beneficios es clave para poder generar valor.

Lo que te puedo asegurar es que tus proveedores defenderán estos contratos con toda la energía que puedan y será un proceso largo y demandante que debe ser enfrentado con un equipo multifuncional convencido que existen oportunidades de mejora en la relación.