

# SERVICE LEVEL AGREEMENT

## ■ ¿EN QUÉ CONSISTE?

Se trata de una herramienta efectiva para medir el rendimiento, disponibilidad y soporte y garantizar que se cumplan los compromisos de tiempo de respuesta y resolución de problemas. Además, se puede tener en cuenta un horario y calendario a nivel personal, de equipo o de empresa.

## ■ ¿CÓMO FUNCIONA?

El addon de SLA's utiliza un temporizador para garantizar los tiempos de respuesta y resolución especificados. Por ejemplo, si un SLA establece un tiempo de respuesta para las solicitudes de soporte técnico, el proveedor de servicios deberá responder dentro de ese período de tiempo o se considerará que ha incumplido el acuerdo.

El addon incluye las siguientes características:

- 1.** Detalla los servicios que se proporcionarán al cliente, así como los procedimientos que se seguirán.
- 2.** Especifica el tiempo de actividad o la disponibilidad del servicio, y puede incluir sanciones o compensaciones si el servicio no está disponible.
- 3.** Permiten personalizar los horarios y calendarios en función de equipo, persona u organización.
- 4.** El tiempo se origina en función de las distintas categorías: tipos de clientes, prioridad, tipo de SLA...
- 5.** Cuenta con un contador inteligente con cuenta regresiva que dependiendo de la configuración establecida (tipo cliente, prioridad, tarea etc) es capaz de gestionar de manera efectiva el tiempo requerido para completar la tarea o proceso.
- 6.** El addon de SLA permite analizar y medir los resultados a través de KPI' por lo que permite medir el rendimiento y eficacia de los servicios después de cada tarea o proceso, así como el tiempo de resolución y el rendimiento.

# ■ ¿BENEFICIOS?



## Claridad

El addon de SLA establece los niveles de servicio esperados y las consecuencias en caso de incumplimiento, lo que reduce la ambigüedad y mejora la comunicación entre el proveedor y el cliente.



## Confianza

El cliente puede confiar en que el proveedor cumplirá con los niveles de servicio acordados, lo que aumenta la confianza en el servicio prestado.



## Mejora del servicio

El proveedor tiene una mayor motivación para mejorar el servicio y cumplir con los niveles de servicio acordados para mantener una buena relación con el cliente.



## Protección

El addon ofrece protección al cliente en caso de que el proveedor no cumpla con los niveles de servicio acordados, ya que establece las consecuencias que se deben aplicar en caso de incumplimiento.

En resumen, el addon de SLA's es un componente personalizado embebido en la Power App de tipo Model Driven, altamente configurable por el usuario, que permite a las empresas medir la calidad del servicio prestado, identificando problemas y cuellos de botella en la operación, así como establecer un proceso de mejora continua de su operativa.