***¿Quiénes son los involucrados?***

***Clientes:*** Los Empleados de una empresa en específico a los cuales vamos a solucionar sus posibles problemas.

***Consultores Aliados:*** serían las personas que capaciten a los usuarios de soporte para que solucionen los problemas de incidencias.

***Personas de la compañía:*** Administrador, Soporte, Cliente.

***Caracterización de los Involucrados.***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ***Grupos*** | ***Intereses*** | ***Problemas percibidos*** | ***Mandatos Y Recursos*** |
| Clientes | - servicio de calidad y cumplido.  - información rápida , soluciones rápidas y correctas. | - Demora potencial en la respuesta  - Malas soluciones a los problemas  - Malas o faltas de implementaciones en el software. | -Dinero  -Colocación de quejas |
| Consultores Aliados | -Recibir pagos acordados oportunamente. | -Ninguno | -Ninguno |
| Personal Compañía | -- Aumentar su motivación laboral  - Mejorar sus conocimientos y competencias  -Sentirse estables en la compañía.  -Mejorar el liderazgo en su equipo de trabajo. | - Mal funcionamiento del software genera quejas y reclamos contra ellos  - No hay procesos de desarrollo que permiten aumentar desempeño del personal | -Ninguno |

***la estrategia con los involucrados:***

|  |  |
| --- | --- |
| ***Grupos*** | ***Estrategias*** |
| Clientes | -Generar comunicaciones anunciando nuevos servicios y próximas actualizaciones |
| Consultores Aliados | -Vigilar su gestión de cerca |
| Personal Compañía | -Monitorear de cerca su satisfacción laboral  -Anunciar los cambios que se vayan generando en la compañía por motivos del proyecto |