

# Proyecto CRM Ingeteam - FV

## DOCUMENTO DE REQUERIMIENTOS Y ESPECIFICACIONES PARA EL DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DE UNA SOLUCIÓN CRM

### Capítulo 5 – Definición y tipología de grupos CRM de usuarios (CUG)

## INDICE

<b>5</b>	<b>DEFINICIÓN Y TIPOLOGÍA DE USUARIOS.....</b>	<b>4</b>
5.1	Introducción.....	4
5.2	CUG - Key Account Manager .....	6
5.3	CUG – Country Manager .....	8
5.4	CUG - HQ Manager .....	10
5.5	CUG – After-sales Spares .....	12
5.6	CUG – After-sales Repairs .....	13
5.7	CUG – After-sales Field .....	14
5.8	CUG – Occupational Health and Safety Technician.....	15
5.9	CUG – Human Resources .....	16
5.10	CUG – Production Planning.....	17
5.11	CUG – Back-office .....	18
5.12	CUG – Financial Management.....	19
5.13	CUG - Marketing .....	20
5.14	CUG – CRM Administration .....	21
5.15	CUG - CRM Data Entry Assistant .....	22
5.16	Key Users.....	23

## CONTROL DE ACTUALIZACIONES

VERSIÓN	FECHA CREACIÓN	CREADO POR	FECHA APROBACIÓN	APROBADO POR
		Juan Carlos Jadraque José Luis González Javier Villanueva Arturo Albacete Ignacio Parres		

PUNTO	CAMBIOS RESPECTO DE LA VERSIÓN ANTERIOR
	NO APLICA al ser la primera versión

## 5 DEFINICIÓN Y TIPOLOGÍA DE USUARIOS

### 5.1 Introducción

El objetivo de este capítulo es dar una visión global de todos y cada uno de los grupos de usuarios así como de las características generales de cómo estos usuarios interactúan con el CRM. La mayoría tendrán acceso al CRM, pero no todos, ya que algunos podrán participar en ciertos workflows por medio del correo electrónico. Para cada grupo de usuarios vienen definidos una serie de campos, que describen el perfil técnico del grupo. Un usuario podrá pertenecer a más de un grupo de usuarios.

La lista de inputs, outputs, y funciones asignadas (*user permissions*) a cada grupo no es exhaustiva, y debe complementarse con las definiciones de los workflows y de las BDs.

Los campos que definen a cada grupo de usuarios son:

- **Job Location** – Dónde se encuentra ubicado el puesto de trabajo del usuario como por ejemplo la sede de IPT-FV o una filial.
- **Remote Working Condition** – Condiciones de acceso a internet del usuario. Esto tiene importancia dado que no es lo mismo conectarse a la intranet desde una oficina perteneciente a la corporación Ingeteam que acceder desde ubicaciones ajenas, por temas de seguridad, protección de datos, etc... Será un listado multi-valor: Office/ VPN / Internet / Off-Line.
- **Hardware Typically Used** – Este campo se refiere a los tipos de equipo informático que utiliza el usuario para realizar su trabajo. Pueden ser PC portátiles, smartphones, etc...
- **Number of Licensees** – El número de usuarios del CRM que formarán parte del grupo de usuarios a corto plazo y requerirán licencias. La suma de este número de todos los grupos no concordará con el número total de licencias a contratar, ya que ciertos usuarios pueden pertenecer a más de un grupo.
- **Estimate of New Licensees** – Aquí se indica el número de usuarios adicionales que se prevé formarán parte del grupo en los próximos cinco años. La suma de este número de todos los grupos no concordará con el número total de licencias a contratar, ya que ciertos usuarios pueden pertenecer a más de un grupo.
- **User Full Names & Initials** – Este campo recoge la lista del personal perteneciente al grupo de usuarios.
- **INPUT – Type of Information** – Tipos de información más comunes que el usuario puede introducir en el sistema CRM, bien de forma directa, o a través de workflows.
- **OUTPUT – Type of Information** – Tipos de información más comunes que el usuario puede recibir del sistema CRM, bien de forma directa mediante consultas, o a través de workflows como salida de los mismos.
- **Workflows Involved** – Procesos en los que el grupo de usuario está involucrado.

- **Major CRM Advantages** – Ventajas principales que aporta el CRM al grupo de usuarios.
- **Possible CRM Issues** – Posibles problemas que puede experimentar el grupo de usuarios por la implementación del CRM, así como sus reticencias y barreras de uso.
- **Estimated Workload (CRM Interaction Time)** – Número de horas a la semana que se estima que el usuario estará interactuando con el CRM.
- **User Permissions** – Este campo describe las acciones e interacciones que el grupo de usuarios está autorizado para hacer.

## 5.2 CUG - Key Account Manager

### Descripción del grupo de usuarios

El KAM desempeña una labor comercial, teniendo como principales objetivos la gestión de grandes cuentas y proyectos así como la apertura de nuevos mercados y la ejecución de política comercial planificada, manteniendo e incrementando la cartera de clientes.

### Perfil técnico del grupo de usuarios

Ver siguiente página.

Key Account Manager - KAM	
Job Location	HQ FV Sarriguren, International Subsidiaries y Home-Office
Remote Working Condition	Office, VPN, Internet, Off-Line
Hardware Typically used	laptop, Smartphone
Number of Users (currently used + short time)	25+3
Estimate of New Users (2016-2020)	10
User Full Names & Initials	Manuele Cecarelli, Michele Guidotti, Mirko Tassinari, Guido Mungai, Diego Martínez, Jesús Echarte, Jesús Asiaín, Jorge Pérez, Asier Insausti, Cristina Murillo, Jorge Hungría, (KAM MEX 1), Rodrigo Matsunaga, Marco Batagini, Pedro Alvés, José Gómez, Jered Diebold, Alfonso Escuredo, (KAM AUS 1), Rauf Javid, Vinayak, Thierry Carrillon, Jean Pottier, Marion Decan, Remi Albertin, (KAM UK 1), Harley Jia, Raphael Henkel
INPUT - Type of Information	Solicitudes de nuevas cuentas Oportunidades Cuentas comerciales Actividades comerciales (llamadas, visitas) After-Sales Field Ofertas (de equipos y de repuestos) Incidencias técnicas (soporte al cliente) Noticias relacionadas con sus cuentas
OUTPUT - Type of Information	Agendas (ToDo) propias Informes de rendimiento propio (performance) Actividades de otros KAM sobre sus clientes Fichas de Empresas FV
Workflows Involved	Proceso general de ventas Gestión de ofertas Gestión de cuentas BD1 - Companies Gestión de marketing Gestión de incidencias Gestión de usuarios CRM (alta/baja de usuarios)
Major CRM Advantages	Realización de ofertas (eficiencia en tiempo, calidad) Workflows (asistente, ayuda, trabajo en equipo, estandarización) Visibilidad 360 de las cuentas FV, incluyendo filiales - Transparencia KPIs (propios y los globales de su región) Canal de información de novedades (Ingeflash)
Possible CRM Issues	Carga de trabajo extra (para documentar actividades) Sentirse vigilado Sentirse reemplazable
Estimated Workload (CRM interaction time)	30% de su tiempo - (14 hrs / semanales)
User Permissions	Gestión de sus cuentas Consulta de cuentas FV (Fichas de empresa) Consulta datos globales sobre su región (informes)

### 5.3 CUG – Country Manager

#### Descripción del grupo de usuarios

Es el responsable de impulsar las ventas en las regiones del país o países (ver “BD4 – Countries”) bajo su cargo a través de un liderazgo efectivo, planes organizacionales, servicio a los clientes y ejecución de todas las estrategias de operación de manera consistente y exitosa.

#### Perfil técnico del grupo de usuarios

Ver siguiente página.



Country Manager - CM	
Job Location	Delegaciones internacionales y Home-Office
Remote Working Condition	Office, VPN, Internet, Offline
Hardware Typically used	laptop, Smartphone
Number of Users (currently used + short time)	10
Estimate of New Users (2016-2020)	5
User Full Names & Initials	Stefano Domenicali, Óscar González, Kevin Gutiérrez, CM BRA, Mike Lasky, Kobie Dupper, Juan Miguel Gutiérrez, CM IND, Thierry Perchaud, CM UK
INPUT - Type of Information	<p>Introducir límites de precios y descuentos (Nivel Región)</p> <p>Solicitudes de nuevas cuentas</p> <p>Oportunidades</p> <p>Cuentas comerciales</p> <p>Actividades comerciales (llamadas, visitas)</p> <p>Ofertas</p> <p>Incidencias técnicas (soporte al cliente)</p> <p>Noticias relacionadas con sus cuentas</p>
OUTPUT - Type of Information	<p>Agendas (ToDo) propia y de los KAM regionales</p> <p>Informes de rendimiento propio y de los KAM regionales (performance)</p> <p>Actividades de otros KAM regionales sobre sus clientes</p> <p>Fichas de Empresas FV</p>
Workflows Involved	<p>Proceso general de ventas</p> <p>Gestión de ofertas</p> <p>Gestión de cuentas BD1 - Companies</p> <p>Gestión de marketing</p> <p>Gestión de usuarios CRM (alta/baja de usuarios)</p>
Major CRM Advantages	<p>Cuadros de mando para toma de decisión</p> <p>Visibilidad actividad de sus KAM</p> <p>Realización de ofertas (eficiencia en tiempo, calidad)</p> <p>Workflows (asistente, ayuda, trabajo en equipo, estandarización)</p> <p>Visibilidad 360 de las cuentas FV, incluyendo filiales - Transparencia</p> <p>KPIs (propios, de sus KAM, de su región y todas las regiones)</p> <p>Canal de información de novedades (Ingeflash)+C1</p>
Possible CRM Issues	Carga de trabajo extra (para documentar actividades)
Estimated Workload (CRM interaction time)	25% de su tiempo - (10hrs / semanales)
User Permissions	<p>Gestión de sus cuentas y las de sus KAM</p> <p>Consulta de cuentas FV (Fichas de empresa)</p> <p>Consulta datos globales sobre sus KAM, su región y otras regiones (informes)</p>

## 5.4 CUG - HQ Manager

### Descripción del grupo de usuarios

Planificar y dirigir la política de promoción, venta y distribución de productos y servicios de la compañía.

### Perfil técnico del grupo de usuarios

Ver siguiente página.

Head Quarter Manager - HQM	
Job Location	HQ FV Sarriguren
Remote Working Condition	Office, VPN, Internet, Offline
Hardware Typically used	laptop, Tablet (iPad), Smartphone
Number of Users (currently used + short time)	4
Estimate of New Users (2016-2020)	1
User Full Names & Initials	Javier Coloma, Juan Carlos Jadraque, José Luis González, Javier Villanueva
INPUT - Type of Information	<p>Introducir límites de precios y descuentos (Nivel HQ)</p> <p>Solicitudes de nuevas cuentas</p> <p>Oportunidades</p> <p>Cuentas comerciales</p> <p>Actividades comerciales (llamadas, visitas)</p> <p>Ofertas</p> <p>Incidencias técnicas (soporte al cliente)</p> <p>Noticias relacionadas con sus cuentas</p>
OUTPUT - Type of Information	<p>Agendas (ToDo) propia, de los KAM regionales y RM</p> <p>Informes de rendimiento propio y de los KAM regionales y RM (performance)</p> <p>Actividades de otros KAM y RM sobre sus clientes</p> <p>Fichas de Empresas FV</p>
Workflows Involved	<p>Proceso general de ventas</p> <p>Gestión de ofertas</p> <p>Gestión de cuentas BD1 - Companies</p> <p>Gestión de marketing</p> <p>Gestión de usuarios CRM (alta/baja de usuarios)</p>
Major CRM Advantages	<p>Cuadros de mando para toma de decisión</p> <p>Visibilidad actividad de KAM y RM</p> <p>Workflows (asistente, ayuda, trabajo en equipo, estandarización)</p> <p>Visibilidad 360 de las cuentas FV, incluyendo filiales -</p> <p>Transparencia</p> <p>KPIs (propios, KAM, RM, todas las regiones, y consolidados)</p> <p>Canal de información de novedades (Ingeflash)</p>
Possible CRM Issues	<p>Complejidad de uso de la herramienta</p> <p>Que no se utilice el CRM al nivel adecuado</p>
Estimated Workload (CRM interaction time)	20% de su tiempo - (8hrs / semanales)
User Permissions	<p>Gestión de sus cuentas, KAM y RM</p> <p>Consulta de cuentas FV (Fichas de empresa)</p> <p>Consulta datos globales KAM, RM, otras regiones y consolidados (informes)</p>

## 5.5 CUG – After-sales Spares

### Descripción del grupo de usuarios

Coordinación de las asistencias post-venta a cliente para el suministro y gestión de repuestos, así como la elaboración de documentación técnico-comercial de producto.

### Perfil técnico del grupo de usuarios

After-sales Spares (AS-S)	
Job Location	HQ FV Sarriguren, International Subsidiaries
Remote Working Condition	Office
Hardware Typically used	PC Desktop, laptop
Number of Users	5
Estimate of New Users (2016-2020)	4
User Full Names & Initials	Eduardo Cordovín, Marta Jordana, AS Italia, AS USA, AS Francia
INPUT - Type of Information	Solicitudes de nuevas cuentas Actividades comerciales (llamadas reactivas) Ofertas de repuestos Incidencias técnicas (soporte al cliente)
OUTPUT - Type of Information	Agendas (ToDo) propias Informes de rendimiento propio (performance) Fichas de Empresas FV
Workflows Involved	Gestión de ofertas Gestión de incidencias
Major CRM Advantages	Realización de ofertas (eficiencia en tiempo, calidad) Workflows (asistente, ayuda, trabajo en equipo, estandarización) Visibilidad 360 de las cuentas FV, incluyendo filiales - Transparencia KPIs (propios y los globales de su región) Canal de información de novedades (Ingeflash)
Possible CRM Issues	Carga de trabajo extra (para documentar actividades) Sentirse vigilado Sentirse reemplazable
Estimated Workload (CRM interaction time)	20% de su tiempo - (10 hrs / semanales)
User Permissions	Consulta de cuentas FV (Fichas de empresa) Consulta datos globales sobre su región (informes)

## 5.6 CUG – After-sales Repairs

### Descripción del grupo de usuarios

Coordinación de las asistencias post-venta a cliente para la gestión de reparaciones.

### Perfil técnico del grupo de usuarios

After-sales Repairs (AS-R)	
Job Location	HQ FV Sarriguren, International Subsidiaries
Remote Working Condition	Office
Hardware Typically used	Desktop
Number of Users	6
Estimate of New Users (2016-2020)	4
User Full Names & Initials	Vanessa Martínez G, Marta Jordana, ASR Italia (Luca Ferraresi), ASR Francia, ASR USA, ASR Fábrica (Javier Ramírez)
INPUT - Type of Information	Solicitudes de nuevas cuentas Actividades comerciales (llamadas reactivas, retrofits) Presupuestos de reparaciones Incidencias técnicas (soporte al cliente) - Fase 2 -
OUTPUT - Type of Information	Fichas de Empresas FV
Workflows Involved	Gestión de ofertas Gestión de incidencias
Major CRM Advantages	Realización de presupuestos (mecanización, calidad) Workflows (asistente, ayuda, trabajo en equipo, estandarización) Canal de información de novedades (Ingeflash)
Possible CRM Issues	Carga de trabajo extra (para documentar actividades)
Estimated Workload (CRM interaction time)	15% de su tiempo - (6 hrs / semanales)
User Permissions	Consulta de cuentas FV (Fichas de empresa)

## 5.7 CUG – After-sales Field

### Descripción del grupo de usuarios

Coordinación de las asistencias post-venta a cliente que requieran de inspección, diagnóstico y reparación in-situ.

### Perfil técnico del grupo de usuarios

After-sales Field (AS-F)	
Job Location	HQ FV Sarriguren, International Subsidiaries
Remote Working Condition	Office, Remote
Hardware Typically used	Desktop
Number of Users	9
Estimate of New Users (2016-2020)	4
User Full Names & Initials	Eduardo Cordovín, Andrés Pinilla, Jorge Martínez, Iñaki Gil, Juan Carlos Ramírez, ASF Italia, ASF Francia, ASF USA, Ingeteam Service
INPUT - Type of Information	Actividades comerciales (PEM, field tests, trainings, retrofits) Incidencias técnicas (soporte al cliente) - Fase 2 -
OUTPUT - Type of Information	
Workflows Involved	Gestión de incidencias
Major CRM Advantages	Canal de información de novedades (Ingeflash) Canal formal de solicitud de PRL y RRHH
Possible CRM Issues	Carga de trabajo extra (para documentar actividades)
Estimated Workload (CRM interaction time)	10% de su tiempo - (4 hrs / semanales)
User Permissions	Consulta de cuentas FV (Fichas de empresa)

## 5.8 CUG – Occupational Health and Safety Technician

### Descripción del grupo de usuarios

La prevención de riesgos laborales se basa en el establecimiento de medidas de control y correctoras para evitar y reducir los riesgos con el fin de conseguir la mejora de la seguridad y la salud en el entorno laboral. Este grupo está capacitado para llevar a cabo en materia preventiva las funciones correspondientes a nivel superior, permitiéndole ejercer en servicios de prevención propios de la empresa, servicios de prevención ajenos, etc.

### Perfil técnico del grupo de usuarios

Occupational Health and Safety Technician (OHS)	
Job Location	HQ FV Sarriguren
Remote Working Condition	Office
Hardware Typically used	Desktop
Number of Users	0
Estimate of New Users (2016-2020)	0
User Full Names & Initials	Eduarne Oneca, Mara Iluminada, Mikel Bacaikoa, PRL Italia, PRL USA
INPUT - Type of Information	Recibida la solicitud de AS-F (por E-mail) tienen que aportar la documentación PRL necesaria para los trabajos en obra. Se interactúa con la herramienta vía E-mail
OUTPUT - Type of Information	Fichas de Empresas FV (Intranet)
Workflows Involved	Gestión de marketing
Major CRM Advantages	Workflows (que tengan de una manera organizada las solicitudes con un tiempo de antelación, contactos identificados, etc...) Canal de información de novedades (Ingeflash)
Possible CRM Issues	Ninguno
Estimated Workload (CRM interaction time)	5% de su tiempo - ( 2 hrs / semanales)
User Permissions	Consulta de cuentas FV (Fichas de empresa) Visión del pipeline

## 5.9 CUG – Human Resources

### Descripción del grupo de usuarios

Grupo encargado del reclutamiento y selección de personal, recepción e integración de nuevos empleados, capacitación, gestión de las remuneraciones de los empleados, y por último motivación y clima laboral.

### Perfil técnico del grupo de usuarios

Human Resources (HR)	
Job Location	HQ FV Sarriguren
Remote Working Condition	Office
Hardware Typically used	Desktop
Number of Users	0
Estimate of New Users (2016-2020)	0
User Full Names & Initials	Itziar Urbiola, Estefanía Crespo
INPUT - Type of Information	Recibida la solicitud de AS-F tienen que aportar (por E-mail) la documentación de visados necesaria para acceso al país. Se interactúa con la herramienta vía E-mail
OUTPUT - Type of Information	Fichas de Empresas FV (Intranet)
Workflows Involved	Gestión de marketing
Major CRM Advantages	Workflows (que tengan de una manera organizada las solicitudes con un tiempo de antelación, contactos identificados, etc...) Canal de información de novedades (Ingeflash)
Possible CRM Issues	Ninguno
Estimated Workload (CRM interaction time)	5% de su tiempo - ( 2 hrs / semanales)
User Permissions	Consulta de cuentas FV (Fichas de empresa) Visión del pipeline



## 5.10 CUG – Production Planning

### Descripción del grupo de usuarios

Establecer los planes de producción de acuerdo con las previsiones de ventas. Gestionar el stock de productos para asegurar la disponibilidad en términos de tiempo, calidad y cantidad así como garantizar las acciones preventivas y correctivas para asegurar la satisfacción de las necesidades del servicio comercial y de la producción.

### Perfil técnico del grupo de usuarios

Production Planning (PP)	
Job Location	HQ FV Sarriguren, Fábrica Sesma, Fábrica Milwaukee, Fábrica Campinas
Remote Working Condition	Office
Hardware Typically used	Desktop
Number of Users	5
Estimate of New Users (2016-2020)	4
User Full Names & Initials	<b>Cristina Medrano</b> , Juan Hernández/Javier Gurpegui, David Solé/Álvaro Pajares, PP USA, PP Brasil
INPUT - Type of Information	Plazos de entrega para ofertas
OUTPUT - Type of Information	Ofertas (por prob., fecha, y producto) Informes estadísticos por filiales y globales negocio Fichas de clientes
Workflows Involved	Proceso general de ventas Gestión de ofertas Gestión de incidencias
Major CRM Advantages	Entrega de plazos (estandarización, registro, calidad) Informes (pipeline, previsiones, probabilidades por filiales y globales) Canal de información de novedades (Ingeflash)
Possible CRM Issues	Ninguno
Estimated Workload (CRM interaction time)	20% de su tiempo - (8hrs / semanales)
User Permissions	Status proyectos (ofertas) y pipelines Informes de entregas por equipos y MW, y en filiales y global

## 5.11 CUG – Back-office

### Descripción del grupo de usuarios

El personal de Back-Office, desarrolla las tareas administrativas y comerciales del área IPT-FV y ofrece soporte a los departamentos de ingeniería, I+D y SAT.

### Perfil técnico del grupo de usuarios

Back-office (BO)	
Job Location	HQ FV Sarriguren
Remote Working Condition	Office
Hardware Typically used	PC
Number of Users	6
Estimate of New Users (2016-2020)	3
User Full Names & Initials	<b>Cristina Egurza</b> , Jessica Hernández, Marta Jordana, Vanesa Martínez, Ainara Lecumberri, Iratxe López
INPUT - Type of Information	Introducir o modificar valores de las ventas Introducir información cuentas nuevas (a través de alguien?)
OUTPUT - Type of Information	Datos clientes ...
Workflows Involved	Proceso general de ventas Gestión de ofertas Gestión de incidencias
Major CRM Advantages	Conversión automática de ofertas en pedidos Mantenerse informado novedades (Ingeflash) Control de precios (con alertas por umbrales)
Possible CRM Issues	Ninguno
Estimated Workload (CRM interaction time)	10% de su tiempo - (4hrs / semanales)
User Permissions	Informes marcha negocio filiales y global Status proyectos y pipelines

## 5.12 CUG – Financial Management

### Descripción del grupo de usuarios

Este grupo se encarga de supervisar y aprobar la gestión económico-financiera de la compañía. Realiza un análisis financiero de proyectos y situación de la compañía para presentar el estado financiero a la alta dirección. También se encarga de las obligaciones tributarias de la empresa como los pagos y el manejo de cuentas bancarias.

### Perfil técnico del grupo de usuarios

Financial Management (FM)	
Job Location	HQ FV Sarriguren
Remote Working Condition	Office
Hardware Typically used	Desktop
Number of Users	5
Estimate of New Users (2016-2020)	1
User Full Names & Initials	José Mari Arratibel, Juan Antonio Villoslada, Carmen Salvador, Carlos Martínez, Rosa Sánchez
INPUT - Type of Information	Evaluación permiso riesgo operaciones
OUTPUT - Type of Information	Datos clientes Previsiones financieras y pipeline Estimación ventas por serie/modelo
Workflows Involved	Proceso general de ventas Gestión de ofertas
Major CRM Advantages	Previsiones financieras y pipeline filiales y globales Mantenerse informado novedades (Ingeflash)
Possible CRM Issues	Ninguno
Estimated Workload (CRM interaction time)	1% de su tiempo - (1/2hrs / semanales)
User Permissions	Informes marcha negocio filiales y global Status proyectos y pipelines

## 5.13 CUG - Marketing

### Descripción del grupo de usuarios

El personal de marketing gestiona y coordina todas las actividades relacionadas con la comunicación de la empresa con clientes, así como posibles comunicaciones internas.

### Perfil técnico del grupo de usuarios

Marketing (MKT)	
Job Location	HQ FV Sarriguren, Events/Fairs/Expos
Remote Working Condition	Office, VPN
Hardware Typically used	Desktop, laptop, smartphone
Number of Users	1
Estimate of New Users (2016-2020)	0
User Full Names & Initials	Carlos Lezana
INPUT - Type of Information	Noticias Comunicaciones de la empresa Newsletters
OUTPUT - Type of Information	Histórico de noticias y comunicaciones Histórico de newsletters Listado de empresas (BD1) y contactos (BD2)
Workflows Involved	Gestión de marketing
Major CRM Advantages	Mecaniza y centraliza el envío de comunicaciones, noticias y newsletter
Possible CRM Issues	Ninguno
Estimated Workload (CRM interaction time)	5-10 hr/semana
User Permissions	Acceder a un listado de empresas (BD1) y contactos (BD2) Gestión de newsletters y comunicaciones (BD6)

## 5.14 CUG – CRM Administration

### Descripción del grupo de usuarios

Es el encargado de coordinar todos los aspectos tecnológicos del proyecto. También llevará a cabo funciones de formación de personal IPT-FV así como prestar asistencia durante la puesta en marcha. Adicionalmente, será el responsable del mantenimiento del CRM y resolución de problemas técnicos y de soporte al usuario. Informará a gerencia sobre temas técnicos relevantes al CRM según se precise.

### Perfil técnico del grupo de usuarios

CRM Administration (ADM)	
Job Location	HQ FV Sarriguren, Remote
Remote Working Condition	Office, VPN
Hardware Typically used	Desktop, laptop, smartphone
Number of Users	1
Estimate of New Users (2016-2020)	0
User Full Names & Initials	Iván Guzmán
INPUT - Type of Information	Gestión grupos y usuarios Gestión general del CRM (Reglas, TBs, etc...)
OUTPUT - Type of Information	Informes de operación Listado de usuarios y grupos de usuarios
Workflows Involved	Ninguno
Major CRM Advantages	Ninguna
Possible CRM Issues	Carga de trabajo adicional
Estimated Workload (CRM interaction time)	5 hr/semana
User Permissions	Superuser

## 5.15 CUG - CRM Data Entry Assistant

### Descripción del grupo de usuarios

Este grupo se encargará de introducir datos, limpiar, agrupar, emitir informes no automáticos, etc., en el CRM para ciertos procesos en los que se precise de su ayuda a lo largo de la vida del CRM.

### Perfil técnico del grupo de usuarios

CRM Data Entry Assistant (DEA)	
Job Location	IPT-FV HQ
Remote Working Condition	Office
Hardware Typically used	Desktop
Number of Users	2
Estimate of New Users (2016-2020)	0
User Full Names & Initials	Andrea Ezquerro, Asistente Andrea
INPUT - Type of Information	Gestión de todas las BB.DD
OUTPUT - Type of Information	Informes Fichas de empresas
Workflows Involved	Gestión de empresas y contactos
Major CRM Advantages	N/A
Possible CRM Issues	N/A
Estimated Workload (CRM interaction time)	Carga de trabajo variable según demanda
User Permissions	Permisos de gestión completa, incluyendo lectura y escritura de registros en las BB.DD que se le asigne

## 5.16 Key Users

Los Key Users (usuarios clave) cumplen funciones específicas durante la implementación como son supervisar la puesta en marcha del CRM en IPT-FV (y las filiales de Italia y Francia) o prestar formación a los futuros usuarios del CRM. Serán los interlocutores entre el implantador y los usuarios finales. Este grupo tendrá también funciones semejantes una vez puesto en marcha el sistema CRM.

### Lista de usuarios clave y su rol

Key Users		
Full Name	Department	Role
Javier Villanueva	Comercial - Filiales	Supervisión de la puesta en marcha
José Luis González	Comercial	Supervisión de la puesta en marcha
Juan Carlos Jadraque	Director Área FV	Supervisión de la puesta en marcha
Stefano Domenicali	AS Italia	Persona responsable funcional Italia Formación de usuarios CRM (Italia)
Jean Poitier	AS Francia	Persona responsable funcional Francia Formación de usuarios CRM (Francia)
Cristina Egurza	Comercial - Gestión de Pedidos	Formación de usuarios CRM (Gestión de Pedidos)
KAM Jesús Asiáin / Diego Martinez	Comercial - Ventas	Formación de usuarios CRM (Ventas)
IT expert	TI	Formación de usuarios CRM (TI) Es el CRM Admin

## CONTROL DE FIRMAS DE APROBACIÓN

<b>Resumen de identificación:</b> Proyecto CRM Ingeteam FV Documento de requerimientos y especificaciones para el desarrollo e implementación de una solución CRM (DRE) Capítulo 5		
<b>Destinatarios / Lista de distribución:</b> NO APLICA – Este documento se integrará como parte del DRE		
<b>Firmas de aprobación</b>		
<b>Firma:</b>     <b>Juan Carlos Jadraque</b>	<b>Firma:</b>     <b>José Luis González</b>	<b>Firma:</b>     <b>Javier Villanueva</b>
<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>