**Proyecto CRM**

**Ingeteam - FV**

**DOCUMENTO DE REQUERIMIENTOS Y ESPECIFICACIONES DE UNA SOLUCIÓN CRM**

**Capítulo 5 – Definición y Tipología de Usuarios**

**INDICE**

5 DEFINICIÓN Y TIPOLOGÍA DE USUARIOS 4

5.1 Introducción 4

5.2 KAM - Key Account Manager 5

5.3 Responsables comerciales regionales (RM) 6

5.4 Gerencia / Coorporación (HQM) 7

**CONTROL DE ACTUALIZACIONES**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **VERSIÓN** | **FECHA CREACIÓN** | **CREADO POR** | **FECHA APROBACIÓN** | **APROBADO POR** |
| 150423 | 23/04/2015 | Juan Carlos Jadraque  José Luis Gutiérrez  Javier Villanueva  Arturo Albacete  Ignacio Parres | - | - |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **PUNTO** | **CAMBIOS RESPECTO DE LA VERSIÓN ANTERIOR** |
|  | NO APLICA al ser primera versión |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

# DEFINICIÓN Y TIPOLOGÍA DE USUARIOS

## Introducción

En este capítulo se definen los grupos de usuarios que interactuarán y tendrán acceso al CRM. Para cada usuario vienen definidos una serie de campos, que describen el perfil del grupo de usuarios. Los campos son:

* **Job Description**– Descripción de las funciones que cumple el usuario en la empresa IPT-FV.
* **Job Location** – Donde se encuentra situado el sitio de trabajo del usuario como por ejemplo la sede de IPT-FV o una filial.
* **Remote Working Condition**­– Las condiciones de acceso a internet del usuario. Esto tiene importancia dado que no es lo mismo conectarse al intranet desde una oficina perteneciente a la corporación Ingeteam que acceder desde la casa por temas de seguridad, protección de datos, etc…
* **Hardware Typically Used**– Este campo se refiere a que tipos de equipos informáticos utiliza el usuario para realizar su trabajo. Pueden ser PC portátiles smartphones, etc…
* **Number of Licenses**– El número de licencias del CRM que se requerirán para el grupo de usuarios. Incluye aquellas necesarias en el momento de la implementación, así como a corto plazo.
* **New Licenses Estimate**– Aquí se indica el número de licencias adicionales que se prevé serán necesarias en los próximos cinco años.
* **User Full Names & Initials**– Este campo recoge la lista del personal perteneciente al grupo de usuarios.
* *I***NPUT – Type of Information** *–* Los tipos de información que el usuario puede introducir al sistema CRM
* **OUTPUT – Type of Information** *–* Los tipos de información que el usuario puede recibir del sistema CRM.
* **Workflows Involved**– Los procesos en los que el grupo de usuario está involucrado.
* **Major CRM Advantages**– Las principales ventajas que aporta el CRM al grupo de usuarios.
* **Possible CRM Issues** – Los posibles problemas que puede experimentar el grupo de usuarios por la implementación del CRM.
* **Estimated Workload (CRM Interaction Time)** *–* El 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.

## KAM - Key Account Manager



## Responsables comerciales regionales (RM)



## Gerencia / Coorporación (HQM)



## Personal de Post-Venta SAT - Repuestos (AS-S)



## Personal de Post-Venta SAT - Reparaciones (AS-R)



## Personal de Post-Venta SAT - Campo (AS-F)



## Prevención Riesgos Laborales (PRL)



## Recursos Humanos (RR.HH)



## Planificación y Producción (PP)



## Personal de Back-Office (AP)



## Management Financiero (MF)



## Marketing (Mkt)



## Administrador IT (Admin.CRM)



## CRM Data Entry Assistant



## 



**CONTROL DE FIRMAS DE APROBACIÓN**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Resumen de Identificación: | | |
| Proyecto CRM Ingeteam FV  Documento de Análisis (DA)  Capítulo 3 | | |
| Destinatarios / Lista de Distribución: | | |
| NO APLICA – Este documento se integrará como parte del DA | | |
|  | | |
| **Firmas de aprobación:** | | |
| **Firma:** | **Firma:** | **Firma:** |
| **Juan Carlos Jadraque** | **José Luis González** | **Javier Villanueva** |
| Fecha: | Fecha: | Fecha: |