**Proyecto CRM**

**Ingeteam - FV**

**DOCUMENTO DE ANÁLISIS**

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

**INDICE**

5 Definición y Tipología de Usuarios 4

**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.
* *INPUT – 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
* *User Permissions -*

**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 Gutiérrez** | **Javier Villanueva** |
| Fecha: | Fecha: | Fecha: |