**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

**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 –* Este campo describe las acciones e interacciones que el grupo de usuarios está autorizado para hacer.

|  |  |
| --- | --- |
| User Group | **Key Account Manager - KAM** |
| Job Description | Gestión de grandes cuentas y proyectos asi como la apertura de nuevos mercados y la ejecución de la política comercial planificada, manteniendo e incrementando la cartera de clientes |
| Job Location | FV HQ, International Subsidiaries y Home-Office |
| Remote Working Condition | Office, VPN, Internet, Off-Line |
| Hardware Typically used | PC portátil, Smartphone |
| Number of Licenses (currently used + short time) | 25+3 |
| New Licenses Estimate (2016-2020) | 10 |
| User Full Names & Initials | Manuele Cecarelli, Michele Guidotti, Mirko Tassinnari, 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 |  |
| 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) |

**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: |