**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 5

5.1 Introducción 5

5.2 KAM - Key Account Manager 6

5.3 Responsables comerciales regionales (RM) 7

5.3.1 Descripción del grupo de usuarios 7

5.3.2 Perfil técnico del grupo de usuarios 7

5.4 Gerencia / Coorporación (HQM) 8

5.4.1 Descripción del grupo de usuarios 8

5.4.2 Perfil técnico del grupo de usuarios 8

5.5 Personal de Post-Venta SAT - Repuestos (AS-S) 9

5.5.1 Descripción del grupo de usuarios 9

5.5.2 Perfil técnico del grupo de usuarios 9

5.6 Personal de Post-Venta SAT - Reparaciones (AS-R) 10

5.6.1 Descripción del grupo de usuarios 10

5.6.2 Perfil técnico del grupo de usuarios 10

5.7 Personal de Post-Venta SAT - Campo (AS-F) 11

5.7.1 Descripción del grupo de usuarios 11

5.7.2 Perfil técnico del grupo de usuarios 11

5.8 Prevención Riesgos Laborales (PRL) 12

5.8.1 Descripción del grupo de usuarios 12

5.8.2 Perfil técnico del grupo de usuarios 12

5.9 Recursos Humanos (RR.HH) 13

5.9.1 Descripción del grupo de usuarios 14

5.9.2 Perfil técnico del grupo de usuarios 14

5.10 Planificación y Producción (PP) 15

5.10.1 Descripción del grupo de usuarios 15

5.10.2 Perfil técnico del grupo de usuarios 15

5.11 Personal de Back-Office (AP) 16

5.11.1 Descripción del grupo de usuarios 16

5.11.2 Perfil técnico del grupo de usuarios 16

5.12 Management Financiero (MF) 17

5.12.1 Descripción del grupo de usuarios 17

5.12.2 Perfil técnico del grupo de usuarios 17

5.13 Marketing (Mkt) 18

5.13.1 Descripción del grupo de usuarios 18

5.13.2 Perfil técnico del grupo de usuarios 18

5.14 Administrador IT (Admin.CRM) 19

5.14.1 Descripción del grupo de usuarios 19

5.14.2 Perfil técnico del grupo de usuarios 19

5.15 CRM Data Entry Assistant 20

5.15.1 Descripción del grupo de usuarios 20

5.15.2 Perfil técnico del grupo de usuarios 20

5.16 Key Users (only for the software implementation period) 22

5.16.1 Descripción del grupo de usuarios 22

5.16.2 Perfil técnico del grupo de usuarios 22

**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 interactúan con algún proceso o funcionalidad del CRM. La mayoría, pero no todos, tendrán acceso al CRM. Para cada grupo de usuarios vienen definidos una serie de campos, que describen el perfil técnico del grupo. Estos 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

**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**



## Responsables comerciales regionales (RM)

### Descripción del grupo de usuarios

PENDIENTE

### Perfil técnico del grupo de usuarios



## Gerencia / Corporación (HQM)

### Descripción del grupo de usuarios

Planificar y dirigir la política de promoción, venta y distribución de productos y servicios de la compañía. (Esta descripción está sacada del documento pertinente al Director Comercial, por ende falta detallar las otras funciones que realiza el grupo de usuarios)

### Perfil técnico del grupo de usuarios



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

### Descripción del grupo de usuarios

Coordinación de las asistencias post-venta a cliente por problemas de diseño de producto y elaboración de documentaciones técnico-comerciales de producto. En específico pertinentes al

### Perfil técnico del grupo de usuarios



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

### Descripción del grupo de usuarios

### Perfil técnico del grupo de usuarios



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

### Descripción del grupo de usuarios

### Perfil técnico del grupo de usuarios



## Prevención Riesgos Laborales (PRL)

### Descripción del grupo de usuarios

### Perfil técnico del grupo de usuarios



## Recursos Humanos (RR.HH)

### Descripción del grupo de usuarios

### Perfil técnico del grupo de usuarios



## Planificación y Producción (PP)

### Descripción del grupo de usuarios

### Perfil técnico del grupo de usuarios



## Personal de Back-Office (AP)

### Descripción del grupo de usuarios

### Perfil técnico del grupo de usuarios



## Management Financiero (MF)

### Descripción del grupo de usuarios

### Perfil técnico del grupo de usuarios



## Marketing (Mkt)

### Descripción del grupo de usuarios

### Perfil técnico del grupo de usuarios



## Administrador IT (Admin.CRM)

### Descripción del grupo de usuarios

### Perfil técnico del grupo de usuarios



## CRM Data Entry Assistant

### Descripción del grupo de usuarios

### Perfil técnico del grupo de usuarios



## Key Users (only for the software implementation period)

### Descripción del grupo de usuarios

### Perfil técnico del grupo de usuarios



**CONTROL DE FIRMAS DE APROBACIÓN**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Resumen de Identificación: | | |
| Proyecto CRM Ingeteam FV  Documento de Análisis (DA)  Capítulo 5 | | |
| 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: |