**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**

5 DEFINICIÓN Y TIPOLOGÍA DE USUARIOS 4

5.1 Introducción 4

5.2 KAM - Key Account Manager 5

5.3 Responsables comerciales regionales (RM) 7

5.4 Gerencia / Corporación (HQM) 9

5.5 Personal de Post-Venta SAT - Repuestos (AS-S) 11

5.6 Personal de Post-Venta SAT - Reparaciones (AS-R) 12

5.7 Personal de Post-Venta SAT - Campo (AS-F) 13

5.8 Prevención Riesgos Laborales (PRL) 14

5.9 Recursos Humanos (RR.HH) 15

5.10 Planificación y Producción (PP) 16

5.11 Personal de Back-Office (AP) 17

5.12 Management Financiero (MF) 18

5.13 Marketing (Mkt) 19

5.14 Administrador IT (Admin.CRM) 20

5.15 CRM Data Entry Assistant 21

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

**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 |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

# DEFINICIÓN Y TIPOLOGÍA DE USUARIOS

## 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.
* I**NPUT – 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.

## CUG - Key Account Manager (KAM)

**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.



## CUG - Regional Managers (RM)

**Descripción del grupo de usuarios**

Es el responsable de impulsar las ventas en las ¿regiones? 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.



## CUG - HQ Manager (HQM)

**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.



## CUG – After-sales Spares (AS-S)

**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**



## 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**

## 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**

## Prevención Riesgos Laborales (PRL)

**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**



## Recursos Humanos (RR.HH)

**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**



## Planificación y Producción (PP)

**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**



## Personal de Back-Office (AP)

**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**



## Management Financiero (MF)

**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**



## Marketing (Mkt)

**Descripción del grupo de usuarios**

El personal de marketing gestiona y coordina todas las actividades relacionadas con la comunicación de la empresa con terceros, haciendo uso de diversas fuentes como la prensa, sitios Web y ferias.

**Perfil técnico del grupo de usuarios**



## Administrador IT (Admin.CRM)

**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 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**



Hay que definir en que bases de datos van a requerir de una carga manual.

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

**Descripción del grupo de usuarios**

Los Key Users (usuarios clave) cumplen funciones temporales pero imprescindibles durante la implementación como son supervisar la puesta en marcha del CRM en IPT-FV (y las filiales de Italia y Francia) y de prestar formación a los futuros usuarios del CRM. Serán los interlocutores entre el implantador y los usuarios finales.

**Perfil técnico del grupo de usuarios**



**CONTROL DE FIRMAS DE APROBACIÓN**

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