

Conversación Cliente - Product Manager

CL: Cliente

PM: Product Manager

CL: Buenos días, me alegra verlo.

PM: El placer es mío. Díganos ¿en qué podemos ayudarle?

CL: Le comento... Soy el representante de la junta directiva de la colonia HLVS. El motivo de buscar sus servicios como proveedor de software, es mejorar el proceso de control y entrada de residentes y visitantes.

PM: Entiendo... Podría indicarme cómo es que lo hacen actualmente.

CL: Bueno, nosotros hicimos la inversión en una pluma automática, donde el vigilante da a un botón y se levanta el bloqueo. También adquirimos un portón con el mismo funcionamiento para la entrada peatonal.

PM: Mmmm... Que parte del proceso es el que desea mejorar entonces.

CL: Queremos volver más robusta la seguridad en la colonia, ya que en los últimos meses hemos tenido problemas con unos vecinos y con personas que entran sin invitación.

Usted sabe que depender completamente de hablar a la caseta para avisar y esperar que sea un reporte real, puede prestarse a manipulaciones o que al vigilante se le pase una persona no invitada por "conocerlo" con entradas anteriores.

No menos, la semana pasada descubrimos que un residente dió el número de la caseta a un amigo suyo, y él (el amigo) hablaba para notificar de su propia llegada, haciéndose pasar por residente. Entiendo que no tenía malas intenciones, pero la privacidad de la colonia se ha roto.

PM: ¿Cuántas entradas tiene la colonia?

CL: Una.

PM: ¿Y el vigilante lleva un control de quién entra y sale?

CL: Solo de quienes entran. Realmente no nos interesan las salidas. Pero como le dije, es a mano. Muchas veces les gana la pereza de anotar, y solo dejan pasar.

* Le enseña una hoja de control de entrada *

| Correlativo | Nombre / Apellido | DUI | # de casa a visitar | Fecha | Hora |
|-------------|-------------------|-----|---------------------|-------|------|
|-------------|-------------------|-----|---------------------|-------|------|

Por estatutos de la junta, es de vital importancia poder tener este registro.

PM: ¿Por qué no ha contratado los servicios de plumas con RFID a distancia?

CL: Básicamente por presupuesto. Es muy caro, y ya se ha hecho la inversión en las puertas, que aún están en buen estado.

Con los demás miembros de la junta directiva hemos platicado y establecido las necesidades y un poco el flujo del sistema que necesitamos.

Queremos un sistema de entrada que funcione en base a tickets dinámicos en forma de códigos QR.

Hemos estado leyendo acerca de las claves autogeneradas a partir de fórmulas matemáticas y estadística. Pensamos que estas podrían funcionar como llaves temporales, tanto para los residentes como para las visitas.

La idea es poder gestionar hogares y sus residentes a partir de cuentas. Los residentes tendrán acceso a estas claves autogeneradas de forma permanente.

Ahora, desde el sistema, los residentes extienden un permiso a las visitas (quienes también necesitan tener cuenta), para poder generar claves en un tiempo determinado. Ya regresaremos a este punto luego.

A todo esto, usted se preguntará ¿Pero este viejo loco no quería mejorar su seguridad? Si envió el QR por Whatsapp ya volví a comprometer la privacidad y la seguridad de todos

PM: Justo eso iba puntualizar...

CL: No se preocupe, la idea principal del sistema es que las llaves dinámicas tienen un tiempo de validez... Hemos dicho 10 min, pero nos gustaría que este dato se pueda modificar en momentos posteriores.

¿Cuál sería entonces el flujo principal? Se preguntará.

Pues sí soy un residente, en la app debería poder pedir una llave, generarla, mostrarla como QR, y validar mi entrada.

Si soy un visitante, debería tener un permiso para entrar, en una fecha y hora determinada. Si se cumplen estas condiciones, dando un margen de 30 min antes y después de la hora (igual queremos poder personalizar estos datos), el visitante puede generar una clave y validar su entrada.

Ahora bien, si se pide una llave y no se usa, el permiso de entrar no es revocado pero si se invalida la clave que se ha generado. Se deberá pedir una nueva. Si, por algún motivo, se solicita una clave existiendo una activa, solo se sustituye. No deberían de existir más de una clave activa por usuario en un momento específico.

PM: Antes de seguir, me gustaría tratar un par de puntos.

CL: Dígame.

PM: ¿Tienen escáneres de códigos QR?

CL: Tenemos tablets... tres para ser exactos.

PM: Quieren que se use la cámara del dispositivo.

CL: Así es.

PM: Perfecto... Podría ahondar en esta parte de la lectura de QR y la validación.

CL: Es correcto. La idea es que la pluma y la puerta de peatones se abran automáticamente. Habrá, en cada punto, una tablet leyendo constantemente. Si la clave en forma de QR es válida, se abrirá la puerta.

PM: ¿Para qué se utilizará la tercera tablet?

CL: Será para uso del vigilante... Hay visitas que no están asociadas a una casa, o su objetivo no es quedarse como tal. Por ejemplo el tren de aseo, la policía, los delivery, entre otros... Quienes, luego de mostrar una identificación o documento que ampare su entrada, podrán acceder.

PM: ¿Qué hará entonces el vigilante?

CL: El vigilante creará una entrada anónima (ya que no existe un usuario como tal), y añadirá el comentario de quién entra y cual es

la razón de su entrada. Al crear este registro, la pluma se levantará automáticamente. Además si falla alguna de las otras 2 tablets, el vigilante podrá hacer uso del mismo módulo y atender las entradas él.

PM: Resumiendo entonces, tenemos 3 puntos de control, dos completamente automáticos y uno semiautomático, donde pueden entrar tres tipos de personas, los residentes, los visitantes autorizados, y autoridades/servicios.

CL: Es correcto.

PM: Los residentes y los visitantes autorizados, pueden generar llaves de entradas con duración finita de forma dinámica. El primero de ellos, tiene el control de generar una llave en cualquier momento de cualquier día, y el segundo solo cuando su permiso se lo permita, valga la redundancia.

Me surge una pregunta, ¿Cómo es el proceso de invitación/permiso?

CL: Hemos determinado diversas variantes de permisos, de cara a personas que entran todos los días, personas que entran múltiples veces, o visitantes de una vez. En la colonia tenemos consultorios psicológicos y una oficina pequeña, por lo que hay que tomar en cuenta esos casos.

Un residente puede crear un permiso para un usuario externo, dentro del permiso se tienen que especificar los siguientes parámetros.

- Si la entrada es única o si se permite múltiple entrada. Esto determina si el vencimiento del permiso es al entrar una vez, o si únicamente depende de la fecha y la hora.
- Si la visita solo es un día, entonces se deberá establecer una fecha específica... Si son visitas periódicas, se deben de poner los días de la semana que entrará, y el rango de fechas en que se aplica el permiso.
- Por último, la hora... Puede establecerse una hora específica (que solo servirá para la entrada única), o un rango de horas, donde puede aplicarse a ambos tipos de entrada.

La fecha, hora y cantidad de entradas, son los pilares que validan los permisos.

Un residente, en cualquier momento, puede invalidar los permisos que él haya otorgado.

PM: ¿Entiendo entonces que los residentes tienen más funciones que solo entrar?

CL: De hecho hay dos tipos de residentes... Los residentes encargados, y los residentes normales. Los primeros son asignados por el administrador del sistema a una casa (módulo que platicaremos en un minuto), y el encargado es el que se encarga de añadir más residentes al hogar.

A nivel de permisos, el encargado es el único con capacidad de crear permisos para invitados... Los residentes normales crean una solicitud con toda la información, y el encargado del hogar lo aprueba.

Además, el encargado debe de poder ver un registro histórico de todas las entradas registradas a su hogar. Obviamente solo puede ver cosas de la casa a la que está asignada.

PM: Antes de seguir me interesa tratar un tema, usted ha mencionado que tanto residentes, visitantes, administrador y vigilantes, tienen una cuenta.

¿Cómo ha pensado que se maneje eso?

CL: Lo más clásico sería usuario y contraseña... pero eso volvería engorroso el proceso para los usuarios finales...

Hemos hecho un estudio de las personas que viven en la colonia, y los visitantes de la misma, y todos poseen un acceso a una cuenta de google, por lo que se ha decidido que todo se maneje con este servicio. El botoncito clásico, ¿lo conoce?

PM: Por supuesto... Mencionó un módulo administrador, supongo que solo usted tendrá el acceso...

CL: Sí.

PM: ¿Qué debe de poder hacer?

CL: Como tal, yo no gestionaré los procesos de entrada. Por temas de privacidad y los acuerdos llegados en junta, no se puede interferir en las visitas de los residentes.

Pero si deseo poder ver la lista de entradas en cualquier momento... Similar a la lista que le mostré pero con gráficos y que se actualice en tiempo real. Nos ayudará en la toma de decisiones dentro de la logística interna...

Además el administrador puede realizar los mantenimientos a los datos de las casas y asignar residentes de ambos tipos.

También gestionaré los vigilantes y los terminales que puedan escanear.

PM: Perfecto, ¿Algo más que quiera agregar?

CL: Nada, creo... Solo hacer hincapié en que todo debe de tener un alto nivel de validación y estar asegurado... No queremos sorpresas en el futuro.

PM: No se preocupe, podemos hacernos cargo de eso.

CL: Muchas gracias... Espero entonces una propuesta para que veamos el tema de la plata.

PM: Así es, yo le escribo cuando esté.

CL: Un gusto entonces.

PM: Cuídese.