

Entrevista 2

Proyecto: Cáritas

Identificación: 0001.36



Preparada por: CwC - Coding with Cacho Solutions

Fecha de preparación: 08/03/24

Fase en la que se encuentra el proyecto: Elicitación de requerimientos.

Documentos a los que se hace referencia: Entrevista 1.

Lugar de la entrevista: Aula 2. Facultad de Informática, Universidad Nacional de La Plata.

Fecha/Hora/Duración de la entrevista: 14/03/24 - 11:30 hs. - 40 minutos.

Entrevistado: Mario Delpalomar.

Rol: Ayudante de Cáritas.

Objetivo a lograr con esta entrevista: Obtener una visión más clara sobre cuestiones mencionadas en la entrevista previa, y además, acordar nuevas funcionalidades pendientes.

Cuerpo de la entrevista:

Pregunta 1: ¿Quiere que el sistema emplee una forma de donaciones?

Respuesta: Sí, queremos que el sistema implemente una forma de donaciones que sea únicamente por Mercado Pago, nada de productos. Únicamente donaciones de dinero, que sean anónimas. Las donaciones se realizan a Cáritas en general, no son particulares por filial, ya que este dinero será utilizado para comprar productos.

Pregunta 2: ¿Las donaciones deberían ser mensuales que se debitan automáticamente o pago único?

Respuesta: Solo pago único, con opciones para donar distintos valores predefinidos y una opción adicional en la cual el usuario pueda ingresar un importe.

Pregunta 3: ¿Cómo un usuario puede realizar donaciones a caritas?

Respuesta: Hay un botón que siempre está disponible en cualquier sección de la página, queremos que te lleve directamente a donar. Estaría bueno que en la página haya una sección que informa sobre por qué donar, y para qué se va a estar usando ese dinero que se dona.

Seguimiento: ¿Un usuario no registrado puede realizar donaciones?

Respuesta: Sí.

Pregunta 4: Anteriormente mencionó que las donaciones las van a utilizar para comprar productos, ¿quiere que el sistema se encargue de manejar estos productos, ya sea su stock, etc.?

Respuesta: El manejo de estos productos, y el inventario queda a cuenta nuestra. Quizá en algún futuro les pidamos implementar una funcionalidad para manejar estas cuestiones.

Pregunta 5: ¿El sistema debería contemplar la opción de que empresas puedan realizar donaciones de productos?

Respuesta: Por ahora no, pero podría ser una buena idea para la escalabilidad a futuro.

Pregunta 6: ¿Qué funcionalidades tiene el administrador general?

Respuesta: Agregar categorías, ayudantes y filiales, además de ver las donaciones y las calificaciones que se dan entre los usuarios.

Pregunta 7: ¿El administrador general es uno solo para todo el sistema?

Respuesta: Sí.

Pregunta 8: ¿El administrador general puede eliminar una categoría que tiene productos cargados?

Respuesta: Sí, pero no se elimina realmente, sino que queda pausada para poder contemplarla en las estadísticas y en un futuro poder habilitarla nuevamente de forma sencilla.

Seguimiento: *En caso de ser así:* ¿Qué pasa con las publicaciones relacionadas con esa categoría?

Respuesta: La publicación se suspende (deja de estar disponible para intercambiar), pero se mantiene visible al usuario que la publicó, así puede editarla. Además, se notifica al usuario lo ocurrido.

Pregunta 9: ¿Quiere que el administrador pueda gestionar las calificaciones de los usuarios?

Respuesta: Sí, el administrador debería poder ver las calificaciones que se dan entre los usuarios y borrar los comentarios inapropiados, pero deja la valoración numérica

Seguimiento: ¿Debería haber un filtro de malas palabras?

Respuesta: Sí, estaría buenísimo.

Pregunta 10: ¿Hay algún encargado por filial, algún rol intermedio entre ayudante y administrador general?

Respuesta: El ayudante sería el encargado de la filial. Estamos buscando registrar como máximo 3 ayudantes por filial, aunque el administrador general debería poder modificar ese valor de forma independiente para cada filial. El sistema no debería dejar que se agregue un ayudante a

una filial con cupo completo.

Pregunta 11: Cuando el administrador general agrega una filial, ¿Debe asignarle un ayudante?

Respuesta: No, pero si no tiene ayudante no se la puede seleccionar como filial para realizar trueques hasta que se le asigne uno.

Pregunta 12: ¿Qué información se necesita para registrar un ayudante?

Respuesta: Para registrar ayudante se necesita la misma información que un usuario normal y, además, la filial a la que va a pertenecer.

Pregunta 13: Al momento de que los ayudantes realicen la verificación de una publicación, ¿Pueden modificar el valor del producto?

Respuesta: Sí, si un ayudante encuentra un producto con un valor mayor al que debería tener, lo puede modificar.

Seguimiento: ¿Únicamente el valor del producto?

Respuesta: Correcto, el resto de atributos no. El valor es lo único que podría inferir el ayudante.

Pregunta 14: ¿Un ayudante puede bloquear una cuenta de un usuario?

Respuesta: Si, una cuenta puede ser bloqueada al tener 5 publicaciones rechazadas por un ayudante o, directamente, mediante un botón para bloquear la cuenta independientemente de otras condiciones.

Pregunta 15: ¿Un ayudante es un usuario?

Respuesta: Un ayudante tiene una única cuenta, pero buscamos que, luego de ingresar sus datos para iniciar sesión, pueda elegir entre dos roles, 'usuario' o 'ayudante', los cuales tienen un registro separado.

Pregunta 16: ¿Los ayudantes poseen una cuenta compartida?

Respuesta: No, cada uno tiene su propia cuenta.

Pregunta 17: ¿Un ayudante puede estar en varias filiales con diferentes cuentas?

Respuesta: No, queremos que un ayudante tenga una única cuenta vinculada a la filial a la que pertenece. Si quisiera cambiar de filial, nos gustaría que el administrador general pueda

simplemente modificar la filial en la que figura ese ayudante.

Pregunta 18: En la entrevista anterior nos mencionó sobre un Excel que usaban para su gestión ¿Qué registraban en él?

Respuesta: El Excel se usa para llevar un historial de trueques entre usuarios, y además lo utilizamos para obtener estadísticas respecto a los productos que se intercambian en cada filial. Nos gustaría implementar esta funcionalidad en el sistema, para que el administrador general pueda ver un histograma que refleje frecuencia de la cantidad de trueques de una categoría por filial, para nosotros manejar un stock de productos en cada filial dependiendo de las categorías con más trueques. Y además ver la cantidad de trueques por categoría.

Seguimiento: ¿El stock de estos productos que llevan por filial, cómo deberían manejarse en el sistema?

Respuesta: La gestión del stock de estos productos corren por nuestra cuenta, debido a que son productos que nosotros manejamos para hacer donaciones, independientemente de los trueques que se generan en las filiales de Cáritas.

Pregunta 19: ¿Necesita ver estadísticas de cada usuario?

Respuesta: No de un usuario en específico, sino de los usuarios en general, ver los usuarios de X género, que categoría intercambian más, etc.

De cada usuario no queremos ver estadísticas, sino un listado con todos los trueques que realizó.

Seguimiento: ¿Quiere que se pueda filtrar por fecha?

Respuesta: Si, sería interesante ver estadísticas vinculadas a un mes específico y realizar distintos diagramas con esa información.

Pregunta 20: ¿Le gustaría dar algún beneficio a los usuarios que realicen varios trueques?

Respuesta: Sí, pensábamos en que, al realizar un trueque con éxito, los usuarios involucrados reciban puntos. Una vez llegados a cierta cantidad de puntos los pueden redimir por un artículo de una categoría a su elección. Luego nosotros le daríamos ese artículo y disminuiría su puntaje.

Seguimiento: ¿Cómo gestionaría estos artículos?

Respuesta: Nos gustaría que el administrador pueda cargar en un stock muy sencillo la cantidad de productos de cada categoría que tiene almacenados en los galpones de cada filial.

Pregunta 21: ¿Qué puede hacer un usuario no registrado?

Respuesta: Queremos que puedan ver una sección sobre nuestra organización, otra sección para realizar donaciones, un mapa donde se encuentran las filiales más cercanas, y una sección

para crear o iniciar sesión. Estaría bueno que el administrador general pueda agregar más filiales a este mapa.

Seguimiento: ¿Y un usuario registrado?

Respuesta: Un usuario registrado que vea lo mismo, pero con una sección de ver artículos, publicaciones, solicitudes, etc.

Pregunta 22: ¿Puede un usuario recibir más de 5 solicitudes?

Respuesta: Sí, estaría bueno que exista alguna forma de rechazar múltiples solicitudes. También que se muestren de una forma ordenada.

Pregunta 23: ¿Qué sucede con una cuenta suspendida por un ayudante?

Respuesta: Se pone en revisión la cuenta, y no se le deja subir publicaciones o solicitar trueques. No se dan de baja sus publicaciones previas, sino que se pausan.

Pregunta 24: ¿Un usuario puede eliminar su cuenta?

Respuesta: Si, en ese caso no pasa a revisión, se bloquea directamente.

Seguimiento: ¿Se bloquea mediante el DNI?

Respuesta: Correcto. Y si intenta entrar nuevamente se le informa que su cuenta fue eliminada y un contacto de soporte.

Seguimiento: ¿Entonces el administrador general le podría volver a habilitar la cuenta?

Respuesta: Claro.

Pregunta 25: ¿El dni sería la forma única de identificar a un usuario, y se usa para loguearse?

Respuesta: Si. Para los ayudantes y el administrador general, estaría bueno incorporar un código que le llegue al correo para ingresar. No debería dejarlo ingresar directamente al sistema, sino llevarlo a un apartado para que ingrese el código que se le envió al correo.

Pregunta 26: Si los usuarios están registrados por DNI, al igual que los ayudantes, cuando un ayudante quiere utilizar el sistema como si fuese usuario, no podría loguearse de otra manera que no fuese ayudante. ¿Cómo les gustaría permitir un inicio de sesión dual?

Respuesta: Estaría bueno que en un momento previo a mostrar la página principal se pregunte con qué rol quiere interactuar en la página.

Pregunta 27: Al momento de iniciar sesión ¿Qué sucede cuando un usuario ingresa incorrectamente su contraseña? ¿Debería bloquearse?

Respuesta: Sería interesante tener un límite de intentos donde si ingresa tres veces mal la contraseña se bloquee su cuenta y se le pida enviar un mail a soporte para recuperar su contraseña.

Seguimiento: *En caso de ser así:* ¿Cómo se desbloquearía la cuenta del usuario?

Respuesta: La idea es que el usuario le mande un mail a Cáritas. Queremos que el administrador pueda buscar usuarios bloqueados por varios filtros (nombre, mail, DNI, etc.) y que pueda presionar un botón para que se le mande al usuario un mail de recuperación de contraseña.

Seguimiento: ¿Dicho mail tiene tiempo de validación?

Respuesta: No.

Pregunta 28: ¿Qué pasa con las publicaciones de usuario bloqueado?

Respuesta: Se suspenden.

Pregunta 29: ¿Se puede editar una publicación?

Respuesta: Si, aunque si el usuario edita su publicación debe pasar por el proceso de verificación nuevamente. No se pueden editar publicaciones con una solicitud aceptada.

Seguimiento: ¿Qué sucede con las solicitudes pendientes de esa publicación?

Respuesta: Esas solicitudes se dan de baja y se notifica a los otros usuarios mediante su mail.

Seguimiento: ¿Se puede editar publicaciones con trueques ya aceptados?

Respuesta: No, no debería ser posible.

Pregunta 30: Una vez realizado el trueque ¿Que sucede con las publicaciones que se quedan sin stock?

Respuesta: Queremos que se gestione automáticamente. Se deshabilita, aunque el usuario al que le pertenece puede verlo y reabastecer mediante la edición del mismo.

Seguimiento: ¿En qué momento específico se decrementa este stock?

Respuesta: Se decrementan al momento de aceptar la solicitud.

Pregunta 31: ¿Qué rol cumple el valor de un producto fuera de la verificación?

Respuesta: Queríamos que sirviera como ordenamiento de las solicitudes de cada producto

para el beneficio del usuario.

Pregunta 32: ¿Es posible publicar plata?

Respuesta: No puede publicarse plata o cualquier cosa que represente un valor monetario, las publicaciones siempre son artículos, y los trueques son artículo por artículo que sean de la misma categoría.

Pregunta 33: ¿La valoración del producto debe ser visible por otros usuarios?

Respuesta: Sí.

Pregunta 34: Esta valoración del producto, ¿Lo considera un valor importante dentro del sistema?

Respuesta: Este valor representa una guía para los ayudantes a la hora de verificar el valor de los productos. Sería bueno, que un usuario la hora de ver un listado de solicitudes de trueques, este listado se ordene por la valoración de los productos que le ofrecen.

Pregunta 35: ¿Es posible ver productos sin estar logueado?

Respuesta: No. Para poder ver listado de productos, publicar, solicitar y todo lo relacionado al sistema de trueques, el usuario debe estar logueado.

Pregunta 36: Cuando un usuario elimina un producto que tiene solicitudes de trueque, ¿Se le muestra a los solicitantes que se ha rechazado la solicitud?

Respuesta: Nos gustaría que aparezca como cancelada y que se diferencie de un trueque cancelado en el momento que uno de los usuarios no aparece en la filial a la hora de efectivizar. También que se diferencie de un trueque cancelado porque ofrecí a varias publicaciones mi producto, me aceptaron alguna y no tengo más unidades.

Pregunta 37: ¿Es posible ofertar dos unidades de un producto a cambio de una unidad de otro producto?

Respuesta: No.

Pregunta 38: ¿Es posible ofertar dos publicaciones a cambio de una? Como por ejemplo, una lapicera y una regla a cambio de una cartuchera.

Respuesta: No.

Pregunta 39: ¿Es posible ofertar a dos publicaciones el mismo producto?

Respuesta: Sí.

Pregunta 40: Cuando solicito hacer un trueque con una publicación de un usuario y es rechazada ¿Puedo volver a ofrecer el mismo producto?

Respuesta: Sí, solo una vez más.

Pregunta 41: Cuando se reciben dos ofertas distintas a un mismo producto y se acepta una ¿Que sucede con la otra?

Respuesta: Se da de baja y se notifica al usuario lo ocurrido.

Pregunta 42: ¿Hay alguna herramienta que quieran utilizar para observar y definir cuando un usuario tiene comportamientos inadecuados?

Respuesta: Nos gustaría tener un historial.

Pregunta 43: Cuando hay un trueque que ya está confirmado ¿Es posible como usuario dar de baja la publicación?

Respuesta: Sí.

Seguimiento: ¿Debería haber algún tipo de sanción?

Respuesta: Sí, queremos que la sanción sea a través de su calificación. Pueden decidir ustedes cuanto decrementarle.

Pregunta 44: ¿Cómo quieren controlar las notificaciones del sistema para los usuarios?

Respuesta: Nos gustaría que sea completamente por correo.

Pregunta 45: ¿Existe algún diseño de marca o identidad visual que debemos respetar?

Respuesta: Sí, queremos que utilicen el logo y la paleta de colores de Cáritas. También me gustaría que usen alguna guía para usar colores complementarios que sean útiles para personas con daltonismo, para mejorar la accesibilidad de la página.

Conclusión de la entrevista:

Informe final: Durante la segunda entrevista se acordó la implementación de un sistema de

donaciones destinadas a la organización. Además, se detallaron las funciones del administrador general como agregar categorías, ayudantes y filiales, así como visualizar donaciones y calificaciones de usuarios, y se confirmó la existencia de un único administrador general para todo el sistema. También se definió con más claridad los roles de los usuarios y ayudantes, así como el desarrollo de un sistema de puntos para beneficios, moderación de usuarios, la posibilidad de editar y suspender publicaciones por parte de los ayudantes, la implementación de filtros de malas palabras y el bloqueo de cuentas por comportamiento inadecuado. Finalmente, se consideraron aspectos técnicos, como notificaciones por correo electrónico, y se confirmó la adherencia a la identidad visual y paleta de colores de Cáritas, con atención a la accesibilidad.

Información obtenida en detalle:

- Las donaciones serán anónimas, de dinero y exclusivamente a través de MercadoPago, en un pago único. El usuario va a poder elegir entre distintos valores predefinidos o elegir un importe. Se debe proporcionar un botón accesible desde cualquier sección de la página para realizar donaciones.
- No se contempla la opción de donaciones de productos por parte de empresas, pero puede ser considerada para futuras actualizaciones.
- El administrador general puede agregar y eliminar categorías, agregar ayudantes y filiales, y ver donaciones y calificaciones.
- En el futuro, puede ser necesario implementar funcionalidades para gestionar productos y stock.
- Cada filial tiene un máximo de 3 ayudantes, pero esto es editable por el administrador general.
- Los ayudantes pueden modificar el valor del producto si consideran que no corresponde con su calidad o características.
- Se establece un límite de tres intentos para ingresar la contraseña incorrectamente antes de bloquear la cuenta del usuario. Los usuarios pueden desbloquear su cuenta enviando un correo electrónico al soporte de Cáritas.
- Los usuarios pueden editar sus publicaciones, pero deben volver a ser verificadas por los ayudantes después de la edición. Las solicitudes pendientes se cancelan si una publicación es editada por el usuario.
- Los usuarios pueden ser bloqueados si tienen cinco publicaciones rechazadas por los ayudantes.
- Los usuarios no registrados tienen acceso limitado al sistema y pueden ver información básica sobre la organización, realizar donaciones a través de Mercado Pago, buscar filiales cercanas en un mapa y registrarse en el sistema.
- Los trueques son publicación por publicación, entre una unidad y una unidad, dentro de la misma categoría.
- Los usuarios pueden recibir puntos por trueques exitosos, que pueden canjear por

productos.

- Los usuarios pueden bloquear su cuenta, y el administrador general puede recuperarla si dichos usuarios contactan con el soporte de Cáritas.
- Todas las notificaciones del sistema se realizan a través de correo electrónico.
- El administrador general puede acceder a estadísticas detalladas sobre los usuarios y los trueques, incluyendo el número de trueques realizados por categoría.
- No se contempla la opción de donaciones de productos por parte de empresas, pero puede ser considerada para futuras actualizaciones.
- El diseño del sistema debe seguir la identidad visual de Cáritas, utilizando su logo y paleta de colores prestando especial atención a la accesibilidad, incluyendo la implementación de colores complementarios para mejorar la experiencia de usuarios con daltonismo.

Información pendiente:

- Preguntar sobre la posibilidad de incorporar un listado de publicaciones deseadas (wishlist).
- Averiguar si el usuario puede editar su perfil.
- Conocer más detalles sobre la creación del administrador general.
- Consultar cómo se verifica que el usuario sea mayor de edad.
- Averiguar cómo gestionar la falta de confirmación al turno de los trueques.
- Definir valores específicos para el sistema de puntos para los beneficios.
- Indagar sobre cuáles son los datos asociados a las filiales y la posibilidad de editarlas y eliminarlas.
- Profundizar sobre el diseño de la interfaz.
- Averiguar si se desea imprimir las estadísticas o generar PDFs.
- Consultar sobre posibles requerimientos no funcionales: escalabilidad, disponibilidad, seguridad, privacidad, normatividad, capacidad.

Documentos que se deben entregar: - - -

Documentos que debe entregar el entrevistado: Copia de las preguntas de la entrevista.

Próxima entrevista: - - -.