Entrevista

Proyecto:CookBook

Identificación: 0.2

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

***Camaron S.A. – Marzo 2014***



**Preparada por:** Cabane, Alejandro; Garrido, Nelson; Hopua, Judit; Menna, Nicolas.

**Fecha de preparación:** 02/04/2014

**Fase en la que se encuentra el proyecto:** Alfa.

**Documentos a que se hacen referencias:** Ninguno

**Lugar de la entrevista:** Universidad local CRESTA.

**Fecha**: 12/04/2014 **Hora:** 9:00 hs. **Duración de la entrevista:** 21 minutos

**Entrevistado**: Emanuel Nucilli **Cargo:** Dueño de una empresa de venta de libros de cocina

**Objetivo a lograr:** Profundizar en la funcionalidad del sistema desde los puntos de vista de administrador, visitante y usuario. Evaluar el hardware de donde se va a manejar el administrador. Analizar la evolución que puede llegar a tener el sistema.

**Cuerpo de la entrevista**

P: Buen día! Acá venimos con un par de preguntas que nos quedaron del otro día de la última reunión que tuvimos. En esta vamos a profundizar más en lo que va a ser el sistema en sí y no tanto, tal vez, en lo que es el negocio. Bueno, la primera duda que nos surgió después de la entrevista fue qué va a ser el sistema. O sea, si se va a manejar todo de la página… por ejemplo con dos tipos de usuarios, administrador y cliente, o el usuario interactúa con una página y el administrador obtiene los datos del sitio y vuelca a su propio sistema. O sea como si vos querés ver una página alternativa donde te muestre los datos de la página en sí de lo que ve un cliente que va a comprar un libro… digamos ¿vos lo querés ver de alguna otra manera más cómoda para vos?

R: A mi lo que me interesa por un lado es tener una parte de administración de esa página…

P: Ahí venía la pregunta… O sea vos tenés un programita donde administrás?

R: Si.

P: ¿Un programita? ¿Y a la vez se conecta con esa página donde el usuario interactúa todo el tiempo?

R: No sé cómo lo vayan a hacer ustedes. Yo lo que quiero tener es una parte de administración donde yo pueda administrar mis libros, donde pueda ver mis ventas, donde pueda ver los clientes de la página y después por otro lado va a estar lo que se conecta el cliente para comprar el libro… cómo lo vayan a hacer, no tengo ni idea.

P: Pero de todo eso, hay varias preguntas que surgen. Por ejemplo, si esto que vos querés desarrollar va a exportar datos algún otro sistema que tenés o si vas a tomar datos de otro sistema. En que sentido te lo digo… por ejemplo… que vos manejes el stock en otro programa y quieras que en tu programita, por ejemplo, no lo hablamos en su momento, pero que a vos te esté avisando del stock a la hora de subir o bajar un libro.

R: Está bien… no, eso me gustaría para un futuro… ahora no. Ahora lo que quiero es solamente el tema de ventas.

P: Y a la vez, cada vez que vos satisfacés un pedido, ¿vas a manejar totalmente independiente esa baja de stock?

R: El stock no quiero que lo manejen. Quiero que ustedes supongan que siempre hay libros. Es decir si el usuario tiene acceso al libro, de ese libro va a haber cantidad. Si o si. Lo que puede a llegar a ser es que el usuario no encuentre ese libro. Entonces lo que yo quiero es quede alguna manera se pueda comunicar conmigo y decirme: “Me gustaría comprar tal libro que no está en el listado” y yo poder en el caso de conseguirlo, poder agregarlo al listado y que ahí le aparezca al tipo que quiere comprarlo.

P: Una consulta sobre eso… Para que el cliente te mande esa consulta sobre el libro ¿el usuario tiene que estar registrado? No te lo puede mandar del anónimo.

R: No necesariamente. El usuario que puede hojear el libro, ¿se acuerdan de que hablamos de que el que visitaba la página podía buscar un libro y hojearlo? Si no llega a encontrar el libro que busca, que tenga la posibilidad de tener un contacto conmigo, sin la obligación de registrarse. El que se registra lo que hace es, además de la búsqueda, hojear el libro y demás, poder comprar. ¿Está bien? Y modificar sus datos; también me interesa que pueda modificar sus datos.

P: Y otra consulta sobre los usuarios porque en la entrevista pasada no quedó muy claro; o sea lo que nosotros entendimos en la reunión pasada, fue que cuando un usuario se quiere registrar, no nos quedó en claro si la confirmación la genera el sistema o la confirmación la das vos. Por ejemplo, un día te conectás al programa, digamos, y cuando te conectás, te avisa que hay 5 solicitudes de gente que se quiere unir a la página. ¿Si las aceptás vos o las acepta automáticamente el sistema?

R: Que las acepte automáticamente el sistema. Lo que yo quiero es tener la posibilidad de que si algún cliente por x motivo que quiero borrar, poder hacerlo.

P: Bueno, el tema facturación vos dijiste que la manejabas aparte.

R: Si.

P: El tema tarjeta de crédito… o sea, vamos a los pasos: el cliente hace un pedido; ese pedido te va a aparecer a vos en algún lado para satisfacerlo… cómo vos manejás el hecho de que por ahí no tiene fondo la tarjeta o lo que sea, o la tarjeta que te pasaron es errónea?

R: No, no. La parte de la validación ustedes no se preocupen. Yo lo que quiero es, una vez que el usuario confirma su compra, ahí le aparece un listado de tarjetas de crédito, que seleccione una tarjeta de crédito, complete su número, ponga aceptar y ustedes por abajo suponen que la validación y que el número de tarjeta y el saldo, eso todo es correcto.

P: O sea que vos lo que vas a hacer es si pasa por fuera esa tarjeta, vas a confirmar que está en envío ese pedido y si no ¿harías una cancelación?

R: Yo lo puedo llegar a cancelar.

P: Si vos ves que hay algún motivo externo también.

R: Si.

P: En el caso de cancelar, ¿vas a mandar alguna información sobre cuál fue el motivo de la cancelación?

R: Estaría bueno tener un campo…y obviamente se le tendría que volver a devolver el dinero que se le descontó de la tarjeta… eso no se preocupen.

P: Una consulta sobre este tema de la validación de la tarjeta y de la cancelación, ¿te interesaría que el sistema a la hora de que un usuario se registra en el sistema le muestre una especie de formulario de condiciones de uso, el cual explica todo esto?

R: Estaría bueno.

P: Más que condiciones de uso, condiciones de venta. O sea, en algún momento estar mostrando lo que estás contando; cómo funciona la página a nivel venta, estar mostrándolo. Que esté aceptando que se va a manejar de esa manera. Que no le tome por sorpresa si por x motivos, se le cancela la compra, por ejemplo.

R: Si. Se podría manejar una especie de tutorial para el cliente o alertas previo a la confirmación. Eso manéjenlo, pero si estaría bueno avisarle al cliente de alguna manera.

P: Tipo botón que dice “Acepta las condiciones de términos y usos”.

R: O podría llegar a ser una especie de contrato o una alerta, eso manéjenlo. Lo que sí, eh, cómo serían los pasos: el usuario registrado va sumando libros al carrito; cuando quiere confirmar entonces le aparece un listado de tarjetas de crédito; el usuario selecciona la tarjeta de crédito; completa su número; confirma; por abajo hará nada; y eso una vez que confirma, se me genera a mi un pedido, para que yo como administrador diga, bueno, tenés este pedido pendiente. Yo si voy, le llevo el libro al cliente, cuando vuelvo tener la posibilidad de decir “Pedido finalizado”. O en su defecto, si veo que el cliente tiene problemas, o cualquier situación que ocurra, que quiero cancelar el pedido, tener la posibilidad de decir “Pedido cancelado”, y que quede como cancelado.

P: El pedido de una cuenta de usuario ¿el pedido puede estar guardándolo o haciéndolo por mucho tiempo? O sea, lo empieza a hacer un lunes…

R: No.

P: Eso en el momento se cancela, digamos.

R: Si. Es por sesión. ¿De acuerdo? Es por sesión y confirmación, porque el tipo en una misma sesión se agarra el carrito, pum! mete un libro, tuc! le da confirmar, tarjeta de crédito, todo lo que hablamos… eso a mi me genera un pedido y después no vuelve a atrás. Si el tipo agarra genera otro, agarra de vuelta el carrito, le carga otros libros o el mismo, le da confirmar de vuelta, y a mi eso me genera otro pedido diferente.

P: Otra consulta… nosotros entendemos que va a necesitar 3 cuentas de administrador porque los que manejan el negocio son 3 personas, según lo que habíamos hablado la reunión pasada.

R: ¿Cuáles? ¿Qué 3 personas?

P: No, pocas personas dijo.

R: Cuáles serían las 3?

P: Bueno, por ejemplo, serían 3, más de una persona que los maneje.

R: 1 no es lo mismo que 3. Por qué te lo digo: porque si yo quiero después, yo sumo a mi hija al negocio, la quiero poder como administradora, debería poder hacerlo.

P: Claro, bueno suponiendo que trabaje más de una persona, que puede ser una o…

R: O mil…

P: ¿Te interesaría que quede una especie de registro de actividad de cada usuario? De los administradores.

R: Estaría muy bueno eso… pero ahora no. Estaría muy bueno hacer una especie de logg de lo que va haciendo…

P: Quién aprobó una venta; quién rechazó una venta.

R: Estaría perfecto para después poder auditar todo. Pero por ahora, no. Estaría muy bueno hacerlo pero dejémoslo ahí, de última para una modificación futura.

P: Con respecto a esa información, vos prendés la máquina y te salen todos los pedidos que tenés pendientes hoy. ¿Querés que se maneje alguna alerta de eso, de que tenés pedidos pendientes? o vas a ir y te vas a conectar cuando…

R: Yo me conecto todos los días; así que alertas no. Lo que si me interesa es poder filtrar esos pedidos.

P: Filtrar en qué sentido?

R: Y yo supónganse que tengo un listado de pedidos, bueno, quiero ver solo los pendientes, quiero ver solo los cancelados, quiero ver solo los confirmados, digamos… tener distintas formas de filtrar y ordenar esos listados. ¿Si? Es decir, yo puedo filtrar por los pendientes y ordenarlos alfabéticamente por el apellido del cliente por ejemplo.

P: Por dirección, o por lugar…

R: Si.

P: Después por el ranking de libros que habíamos hablado, de cuál es el libro que más se vendió, o sea el filtrado ese de libros más vendidos, y de clientes más compradores, que esté solo al alcance de los administradores.

R: Si.

P: Esa era pregunta que respondiste muy ambiguamente. Al principio cuando yo te pregunto… yo te pregunté si querías un ranking de libros, vos dijiste “no”, porque veníamos hablando de la página…

R: Si.

P: Y en otro momento Nelson te pregunta y, “estaría bueno saber las ventas”, que esto y que lo otro

R: Claro, eso yo me acuerdo porque la parte de ranking de libros ustedes al principio me lo plantearon como que el cliente viera cuales son los libros más comprados. De la parte del administrador, si me interesa que se vea. De la parte del cliente no. Lo mismo que, creo que ustedes me preguntaron, si quería que pudieran agregar comentarios sobre algún libro y yo dije que no.

P: Yo quiero ir a algo más técnico. Qué idea tenés de… vos nos hablaste de que te estabas manejando con una tablet y con Excell en la tablet.

R: Si. El Excell se los dí ¿no?

P: Si, si, tenemos la planillita. Qué idea tenés de seguir manejándote de la misma manera? O sea en cuanto al aparato, al hardware. ¿Seguir manejándote con una tablet o pensás tener en la oficina una computadora?

R: Ustedes que me recomiendan? Yo lo que si quiero como mínimo es poder usarlo en la tablet.

P: Por supuesto, tener acceso de cualquier lugar…

R: Eso sí; pero si ustedes me recomiendan, me dicen “es mejor”… para comodidad o que se yo, comprar una PC, veremos, lo evaluamos, pero me lo tendrían que decir ustedes, a ver si…

P: Es más piola andar con la tablet… además cualquiera puede acceder de cualquier lado… si vas a estar manejando una página, teniendo Internet y la tablet…

P: Lo bueno que tiene que ahora está muy de moda, el tema de las páginas de ventas de cosas en los celulares y el hecho de poder usarlo en una tablet es lo mismo que usarlo en un smartphone. Hoy en día vas en el colectivo y vas mirando que podés comprar…

P: Ponéle que vas a tu depósito y te estás llevando la lista de…

P: Y ustedes me lo harían así?

R: Y… dale! La idea está.

P: Bueno dejemos solo para que se use… a ver… si lo puedo acceder de un teléfono, buenísimo. ¿Vos que me estás ofreciendo? ¿Tipo una aplicación para teléfono? O que yo pueda conectarme a Internet y verlo como una página?

R: Yo diría eso. De conectarte y verlo como una página. Nada más que al loggearte como administrador, vas a tener una funcionalidad agregada que no tiene el usuario.

P: Perfecto. Si, eso quiero.

R: Vos preguntás qué es lo que recomendamos. Hay que ver también con qué facturás; con qué manejás… o sea, se supone que por ahí por otro lado no llevás un cuadernito…

P: La parte de facturación igual, sacála.

R: Te quiero decir, en cuanto a con qué facturás; si tenés registradora o si tenés una computadora donde te manejás, estática, en el lugar de trabajo… bueno, más vale que de ahí vas a poder acceder. Pero lo ideal es que sea lo más flexible en cuanto a que vos lo puedas trasladar también.

P: Entonces dejemos… yo capaz que compro una máquina, una PC, pero por ahora que yo con la tablet pueda… capaz que compro otra tablet. Pero por ahora, que con la tablet que tengo se pueda usar.

R: Y en cuanto a la digitalización, por ejemplo de lo que vas a subir… una tapa de un libro, o la contratapa o lo que sea… es más cómodo hacerlo conectado a una computadora, más que… o una notebook.

P: Por eso digo… capaz que compro… si ustedes me recomiendan, yo no tengo problemas de comprar una PC o comprar una notebook… si consideran que es necesario lo compramos

R: Porque si o si vas a necesitar un scanner, digamos, para ese tipo de cosas… a menos que vos me digas, busco la figurita de otro lado y… ¿te gustaría hacerlo así?

P: Estaría bueno hacer lo del scanner pero lo que pasa es que no quiero complicarlos mucho… pero está bien… vamos a comprar un scanner y una PC.

R: Pero lo tenés que poder usar de la tablet también.

P: Eso es fundamental.

R: Una pregunta que nos quedó pendiente del tema contacto del cliente comerciante, digamos… cuando una persona te contacta a vos a través de un mail, un usuario que no está registrado, ¿desearía que en el formulario del mail, digamos, se dé cuenta que no es usuario registrado y pida al menos una información adicional como por ejemplo, nombre, apellido, teléfono, con lo que vos puedas identificarlo?

P: Si, si… porque como no tengo los datos del tipo…

R: Lo vas a necesitar. Lo mínimo que un usuario registrado, por lo menos?

P: Por lo menos… claro. De última que complete esa información y en el mail me llegue esa información… sin guardarlo.

R: Tenés alguna visión de que en algún futuro, si evolucionan las ventas… ¿tenés planificado o tenés laidea de hacer algún cambio en cuanto a la estructura?

P: No. A futuro dejemos todas estás cosas que estuvimos hablando. De tal vez, la parte de facturación o de lo que me decía él, ¿qué era lo que me comentaste que te dije que estaría bueno? Ah, la auditoria de usuario, todo eso, lo podemos dejar para el futuro. Yo en principio quiero esto, después vemos como evolucionamos. No tengo pensada ninguna otra cosa a futuro… salvo estas cosas que me estuvieron sugiriendo ustedes.

R: Si, por ahí surgen de que uno maneja ciertas páginas y puede hacer más cosas, entonces, te da la idea de…

P: Yo estas sugerencias, bueno, yo lo que no quiero que me salga un millón de dólares el sistema, y después, que el cambio no sea tan brusco porque pensá que pasamos de manejar un Excell a… que sea progresivo y no sea tan violento el cambio.

**Conclusión de la entrevista**

**Informe final:** El cliente confirmó que el sistema va a incorporar automáticamente a un usuario que se registre; que tanto la facturación, manejo de tarjetas de crédito y stock de libros, se va a manejar fuera del sistema; que el sistema no va a exportar ni importar datos de otro sistema; quiere que tanto los visitantes como los usuarios puedan mandarle un mail pidiendo un libro que no está en la página; quiere que la información que obtenga sobre ventas de libros y compras de usuario puedan ser filtradas por varios criterios; acepta manejar todo el sistema desde una página de Internet con funcionalidad agregada a la que puede ver el usuario; estuvo de acuerdo en mostrar los términos de venta al usuario.

**Información obtenida en detalle:** El cliente desarrolló los pasos a seguir por el usuario cuando hace la compra; los pasos que sigue él como administrador a la hora de terminar la venta o cancelarla; la información que desea recibir en el mail de pedido de un libro que no está en el listado.

**Información pendiente:** Por ahora, ninguna.

**Documentos que se deben entregar:** Ninguno.

**Documentos que debe entregar el entrevistado:** Ninguno.

**Próxima entrevista:** A pactarse si es necesario.