Entrevista

Proyecto:CookBook

Identificación: 0.1

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

***Camaron S.A. – Marzo 2014***



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

**Fecha de preparación:** 27/03/2014

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

**Documentos a que se hacen referencias:** Logo de la librería – Planilla de libros, clientes y pedidos.

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

**Fecha**: 29/03/2014 **Hora:** 11:30 hs. **Duración de la entrevista:** 40 minutos

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

**Objetivo a lograr:** Desarrollar un sistema que le permita a la empresa de venta de libros de cocina, no tener que interactuar con los usuarios directamente al momento de concretar la venta y a la vez publicitarse y aumentar las ventas.

**Cuerpo de la entrevista**

Introducción:

P: Buen día! Nosotros somos de la empresa Camaron S.A.

R: Camaron S.A.?

P: Si… Nos falta un brujo; por “Camarón brujo”…

R: Ah bien!

P: Fue inspirada en la remera del otro compañero… Esteee… bueno queríamos hacerles unas preguntas acerca del sistema que estaría interesado en desarrollar.

P: Bueno, a lo que primero que queremos apuntar es a conocer cómo funciona el negocio, qué tipo de negocio es…este… bueno queremos saber qué es en realidad lo que hace el negocio…vos nos dijiste que es una librería de libros…

R: Si, lo que hacemos básicamente es vender libros de cocina.

P: ¿Únicamente libros de cocina?

R: Si, únicamente libros de cocina.

P: ¿Y de qué forma lo hacen?

R: Nosotros hoy lo que hacemos es comunicarnos via mail con los clientes… nos hacen los pedidos… nosotros les decimos si lo tenemos o no al libro… en el caso de tenerlo, nosotros, contrareembolso, les enviamos el libro a la casa.

P: ¿Cuántas personas trabajan o quiénes son los encargados de hacer todo?

R: Somos poquitos; somos dos o tres personas los que trabajan.

P: ¿Todos desarrollan la misma función?

R: Si, todos hacemos lo mismo.

P: ¿Y cómo tienen contacto con el cliente?

R: A través de los mail. Nosotros tenemos…

P: ¿O sea cómo lo conocés al cliente? ¿Cómo llega por primera vez a vos?

R: De boca en boca…hoy se conoce de boca en boca. También el objetivo de hacer un sistema es hacernos un poco más conocidos… digamos… hoy tenemos aproximadamente 300 clientes y estamos trabajando con alrededor de 400 libros. Hay clientes que nos piden tal libro; si no lo tenemos, tratamos de conseguirlo y lo agregamos, digamos, al catálogo por así decir. Eh… si quieren yo les puedo entregar una planillita.

P: Vos me decís que la idea es agrandar el número de usuarios dando más difusión o sea promocionando no solo los libros sino el lugar… el lugar físico ¿interactúa con clientes o no?

R: No

P: ¿Nunca vas a mostrar el lugar donde vos estás desarrollando la actividad?

R: Tenemos una oficina registrada y todo, pero hoy, digamos, son muy pocos los clientes que van a retirar un libro o a hacer alguna consulta a la oficina.

P: O sea vos no querés modificar el hecho de que sea solamente por envio… vos ofrecés un producto por la página …

R: Y que después sea todo como venimos manejándonos hasta ahora.

P: ¿Conocés alguna página que haga esto?

R: No, la verdad que no. Por eso ustedes me pueden llegar a sugerir… yo la idea que tengo es que ingrese un usuario a la página del sistema, pueda seleccionar libros, pueda comprar uno o más de uno, y pagarlo a través de la página, con tarjeta de crédito…

P: ¿Únicamente?

R: Únicamente y que eso de alguna manera me avise a mi y yo mandarle el libro.

P: Vos querés que por el sistema que desarrollemos, pase la confirmación de los pedidos, la facturación, la confirmación del envío…

R: No… eso si la facturación no; eso lo manejamos por afuera, digamos.

P: Cuando mandás el libro, ¿mandás la facturita?

R: Si, pero no queremos que quede registrado en el sistema. Lo que si me interesaría es, por ejemplo, si el cliente hace una compra, saber en qué estado está esa compra: si está pendiente, para que yo sepa que libros tengo que enviar, mejor dicho, las compras que tengo que satisfacer; saber si está cancelada… yo la puedo llegar a cancelar…o saber si está enviada, está resuelta por decir de alguna manera.

P: Una especie de changuito

R: Si

P: Te interesaría que alguien pueda reservar un libro?

R: No.

P: O sea, el cliente que haga un pedido; queda el pedido pendiente hasta que vos veas… si lo puede cubrir en plata o…

R: No así: el usuario va a seleccionar un libro que si o si está. Problema de stock no hay.

P: O sea vas a estar publicitando lo que realmente tenés.

R: Si. En el caso de que el usuario ingrese y no encuentre el libro, lo que quiero que pueda hacer es tener un contacto donde escribirme, que me llegue el mail diciendo: “me gustaría tener tal libro”. Cuando yo lo veo eso por mail, si compro ese libro, yo poder agregar ese libro a mi catalogo y que ahí recién le aparezca como que lo tengo y lo pueda comprar.

P: Te interesaría que la página tenga una dirección de correo propia o preferís que pongamos como contacto la cuenta que venís usando hasta ahora?

R: Estaría bueno que yo pueda decir que me lleguen los mail a tal casilla y la pueda cambiar.

P: En cuanto a lo que mostrás en la página al usuario, le interesa además que se haga un ranking de ventas?

R: No. A mi lo que me interesa es que al usuario le sea fácil encontrar un libro: que tenga distintos criterios de búsqueda. Que lo único que pueda hacer es comprar. Y lo que me interesa es… suponete que ingresa cualquier usuario al sistema: que cualquier usuario pueda ingresar, buscar un libro y obtener un detalle de ese libro.

P: No necesitás loggin o estar registrado.

R: A eso iba… el usuario que nos deja los datos, mandarle un nombre de usuario y contraseña, y si ingresa con ese nombre de usuario y contraseña, ahí recién pueda comprar. Si no, lo podés visitar, buscás un libro y podés ver una reseña, alguna descripción de ese libro

P: ¿Que es lo querés mostrar del libro?

R: Como que lo pueda hojear… pero cuando me refiero a hojearlo aparezcan por lo menos…

P: ¿Te interesa que los usuarios que compran califiquen al libro? ¿Que puedan poner algún comentario?

R: No, no.

P: El libro tiene que mostrar como un resumen, digamos, una especie de contratapa.

R: Lo que a ni si me interesa es que se vea un resumen del libro.

P: La página tiene que mostrar los libros que están presentes, los que tenés en stock… los 400 libros… se puede ir ampliando

R: Si yo veo que hay algún libro que no quiero comercializar más, tener la posibilidad de deshabilitarlo y que al usuario no le aparezca más… y agregar nuevos.

P: Entrando más en detalle en el diseño de la página… 400 libros para mostrar sería demasiado en una primer página… querés que en la primer página se promocionen los más destacados para usted y después se puedan buscar por algún criterio los 400 libros restantes?

R: Eso manéjenlo… la visualización a mi me gustaría que un buen criterio es capaz que ordenados alfabéticamente, poner un listado y que no aparezcan los 400… eso manéjenlo ustedes… pero si lo que me interesa es que puedan buscar por diferentes criterios. Una opción es que me aparezca el buscador directamente; entonces el cliente selecciona por autor o por ISBN o por año del libro o por editorial y que vaya filtrando de muchos libros; pero que el cliente tenga la mayor posibilidad de criterio de búsqueda.

P: Por lo cual tu página inicial va a ser una presentación a la empresa pero no va a ser algo que promocione libros; sino que te permita acceder a los libros que vos buscás.

R: Nada más.

P: Va a estar dirigido exclusivamente a la venta.

R: Si. A la búsqueda y que el cliente que no se registre no pueda comprar. Con respecto al logo, yo después les mando el archivito… este es el logo que yo quiero que respeten, y los colores también, porque eso es violeta. Lo que si me interesa no es que me hagan una página violeta pero respetar los colores y el logo. No me pongan un loguito naranja porque no.

P: Te interesa relacionar la página con redes sociales?

R: Por ahora no.

P: A la hora del mantenimiento… el mantenimiento quiere decir que la información usted la va a tener que ir actualizando, además que en el país en que vivimos que el dólar cambia a cada rato, los libros van a cambiar de precio a cada rato… va a tener que subir y dar de baja libros que tenga nuevos y saque los viejos… para hacer ese trabajo, ¿se ve con algún tipo de complicación o usted cree que lo va a poder hacer usted mismo? Si no, nosotros te podemos ofrecer un servicio de mantenimiento.

R: No me interesaría un servicio de mantenimiento; si tal vez un servicio de capacitación de uso del sistema. Yo hoy tengo una tablet y manejo un Excell. Yo con sistemas no estoy muy familiarizado. Si quieren les dejo esto. Esta es la forma que tenemos nosotros de guardar la información. Es bastante precaria por cierto… pero ya te digo, yo con manejo de sistemas muy clara no la tengo. Me gustaría que me capaciten pero después mantenerlo yo; no tener que depender más de ustedes por lo menos para la carga de datos.

P: A qué tipo de clientes le interesaría apuntar, o sea, cuál es la franja de edad de los clientes que usted trabaja? Clientes mayores, de edad media?

R: A todos… a todos los que podamos.

P: Lo que pasa es que al no buscar promocionar sino vender lo que se tiene, estás apuntando a cualquiera.

R: Si a cualquiera… mientras más podamos vender mejor.

P: Estadísticas sobre los usuarios y las compras no le interesan?

R: Si, eso si me gustaría. Me gustaría por lo pronto saber cuál es el libro que más se vendió… me gustaría saber cuál es el usuario que más compra… nosotros no tenemos promociones, pero capaz que después le hacemos una atención aparte, por fuera del sistema. Me gustaría tener un listado ordenado por, con respecto a los libros, de mayor a menor venta y los usuarios del que más compró al que menos compró.

P: El formulario cuando el cliente quiere agregar un libro, pedir un libro que no está, qué forma tendría que tener… qué datos tendría que tener de los libros?

R: No, que no tengan que complicarse tanto… yo la veo más como una posibilidad de contacto y que me escriban.

P: Pero esperar una cierta cantidad de pedidos de ese libro para incorporarlo o…

R: No, que envíen mail… yo después veo.

P: Por lo tanto, vos no vas a estar cambiando tanto tu forma de trabajar porque vas a seguir recibiendo mails solamente que vas a estar mostrando los libros que dispones.

R: Claro… básicamente yo voy a dejar de usar ese Excell que me vuelve loco.

P: Exactamente, pero vas a organizar todo eso… pero vas a seguir aceptándole o lo que sea al usuario el mail cuando lo compra.

R: No…Pero ojo; yo via mail lo único que hago es recibir pedidos de libros que no estén. Yo lo que quiero es desligarme del tema de la comunicación de venderle… esto que lo haga el sistema. Que el usuario pueda, si está el libro disponible, comprarlo, pagarlo, yo veo un pedido, o sea una compra efectuada, mandarle el libro y chau.

P: A la hora de que el cliente compra el libro, le gustaría ofrecerle al cliente distintas alternativas de envío? Por ejemplo, dentro de las empresas que usted utiliza, que el cliente elija con qué empresa desea mandarlo o usted directamente elige con quién lo manda?

R: No, lo decidimos nosotros. Lo que si me interesa es que el usuario pueda pagar solo con tarjeta de crédito.

P: En el caso de hacerse compras de gran volumen sobre un mismo libro, manejás alguna promoción? Algún descuento?

R: No.

P: Y vas a estar mostrando de ese libro que stock tenés?

R: No, porque siempre hay; de lo que le va a aparecer al usuario, siempre hay. Si yo veo que no hay, lo que hago es deshabilitarlo y que no aparezca más… más allá de que el tipo me quiera comprar 1000 libros, yo, si el libro lo tengo en la lista, consigo los libros.

P: Le interesa vender una versión digital del libro o solo una versión física?

R: No, física. A nivel digital, solo lo que me interesa en mostrar un resumen del libro para atraer a la compra nada más.

P: Reseña… la tapa…

R: Exactamente. Y la persona que queda registrada, que se le de un nombre de usuario y contraseña e ingrese, él pueda agarrar y cambiar cualquier dato que quiera de su cuenta; o eliminarse también… si él quiere eliminarse, que se elimine de los usuarios.

P: Qué información a usted le gustaría conservar de ese usuario?

R: Como mínimo lo que tengo ahí en el Excell. Si ustedes consideran que hay que agregar cualquier otro dato que sea importante, lo agregan.

P: No necesitás conocerlo, saber sus preferencias o lo que sea?

R: No.

P: Te interesaría tener un contador de visitas en la página para ver que cantidad de gente ve su página diariamente, mensualmente o anualmente?

R: No.

P: Otra cosa que se puede hacer, es cuando un libro no esté, se sugiere un libro similar.

R: Por ahora no me interesa… es una buena idea pero no. Los libros, nosotros nos manejamos con etiquetas, viste? Por categorías. Pero no los quiero complicar.

P: Solo libros de cocina se trabajan?

R: Por ahora si… podría ampliarse.

P: Le interesa hacer publicidad de su empresa en otros sitios?

R: Estaría bueno pero vamos a poner en marcha primero esto, y después vemos. Porque una de las ideas que tengo con esto es publicitar la empresa un poco más; así que es una idea que estaría bueno. Por ahora no me quiero exceder mucho, porque no me va a dar el presupuesto.

P: Cuándo podemos volver a encontrarnos?

R: Cuando quieran.

**Conclusión de la entrevista**

**Informe final:** El cliente desea que se desarrolle un sistema por el cual realizar sus ventas de libros de cocina por pedido, sin interactuar con el comprador. Que dicho sistema tenga una herramienta a la que cualquier persona pueda acceder, buscar información, y si desea comprar, pueda hacerlo, previo registro de usuario. Además, que el propio cliente administre los libros que se muestran; obtenga información de las ventas y los usuarios; notifique del envío de los libros. Se busca tener más ventas, haciendo más fácil y ágil, el acceso de cualquier persona al catálogo de libros a la venta.

**Información obtenida en detalle:** El cliente desarrolló cómo debería manejarse cualquier persona que quiera buscar un libro de cocina en la página; los pasos a seguir si desea comprar uno; cómo le gustaría que se viera la página y cómo buscar los libros dentro un catálogo; cómo mostraría a sus libros; la información que desea obtener del sistema; la manera en que una persona puede solicitarle un libro que no aparece.

**Información pendiente:** Describir más en detalle los pasos de la venta; quién y en qué momento se puede cancelar una venta; cómo quiere el cliente que se le avise de que hay pedidos pendientes; la información de las condiciones de venta; cómo se maneja con el cobro de una venta. Confirmar si con una página de Internet con perfiles de administrador y de usuarios visitantes y registrados, satisface las necesidades del cliente en cuanto al sistema a desarrollar.

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

**Documentos que debe entregar el entrevistado:** Logo; planilla de Excelldonde maneja la información de libros, clientes y pedidos.

**Próxima entrevista:** 12 de Abril del 2014.