

ENTREVISTA N°1

Entrevistados: Administrador

Entrevistadores: Grupo de proyecto.

Objetivo: La finalidad de esta entrevista es recolectar información necesaria para el óptimo desarrollo del sistema y saber que tipo de información ingresar al sistema.

1. ¿De qué se trata la empresa?

Marflex es una empresa especializada en la comercialización de productos exclusivos y personalizados para el hogar.

2. ¿Qué diferencia esta empresa de las demás?

Lo que diferencia a nuestra empresa de las demás, es que en Marflex el cliente es totalmente libre de escoger su producto con las características que él desee.

3. ¿Cuentan con algún sistema de información actual?

Sí, actualmente contamos con un sitio web dedicado a la venta de muebles gama alta

4. ¿Por qué razón desean un sistema de información?

La principal razón por la que esta empresa desea un sistema de información es para facilitar al cliente la realización de compras por internet de manera rápida y sencilla desde la

comodidad de sus hogares sin necesidad de acercarse a nuestros puntos de ventas físicos.

5. ¿Cuenta con algún sistema de información que sea de su interés?

En lo particular no tengo alguno que me llame la atención

6. ¿Qué características desea que tenga este nuevo sistema de información?

Quiero que este sistema se caracterice por su sencillez y facilidad a la hora de ser usado.

7. ¿Desea que los usuarios se registren en el sistema de información?

Si, de esta manera se le puede informar de nuestras ofertas y demás.

8. ¿Desea incorporar alguna función en específico en el sistema de información?

No tengo nada en específico, solo deseo que sea un sistema agradable de usar.

9. ¿A quién va a estar dirigido el sistema de información?

Queremos que este sistema de información esté dirigido al cliente, que le sea de ayuda a encontrar lo que busca y quiere.

10. ¿Desea incorporar algún chat de atención al cliente en el sistema?

En lo particular no creo que sea tan importante.

ENTREVISTA N°2

Entrevistado: Asesor

Entrevistadores: Grupo de Proyecto

Objetivo: La finalidad de esta entrevista es recolectar información necesaria para el óptimo desarrollo del sistema y cubrir todos los campos relevantes.

1. ¿La empresa cuenta con alguna frase que la identifique?

No tenemos algo como una frase dentro de la empresa.

2. ¿Cuentan con un esquema de colores que quieran incorporar?

Sí, normalmente hay ciertos colores que manejamos dentro de la empresa para cuestiones de publicidad.

3. ¿Cuentan con un logo, galería de fotos e imágenes?

Sí, tenemos un logo, fotos e imágenes que podrían ser de utilidad para el desarrollo del sistema.

4. ¿Qué información cree usted que debe de estar siempre visible?

A los clientes siempre le han gustado las ofertas, por eso creo que la información que debería de estar visible sería ésta.

5. ¿En su opinión, cómo cree que debe de ser la interfaz del sistema de información?

La interfaz del sistema debe de ser fácil de comprender para cualquier tipo de persona, ya que en Marflex tenemos clientes de todos los tipos.

6. ¿Tiene alguna sugerencia que quiera aportar al sistema de información?

No tengo nada en mente que pueda ser de utilidad.

7. ¿Cómo asesor qué cree que es lo más importante a la hora de atender a un cliente?

Creo que lo principal es brindar un buen servicio, saber qué ofrecerle y estar pendiente de los cambios que realice.

8. ¿La empresa cuenta con canales de atención al cliente que se puedan colocar en el sistema de información?

Sí, tenemos líneas telefónicas y canales de atención al cliente por redes sociales.

9. ¿Qué es lo principal que tiene en cuenta el cliente cuando usted le ofrece algún producto al cliente?

El respeto y carisma que le brindo a la hora de atenderlo.

10. ¿Qué es lo que le gusta saber al cliente a la hora de realizar una compra?

Por lo general a los clientes le gusta saber si hay alguna oferta disponible o si puede elegir las características del producto.