ENTREVISTA N°1

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. **¿El cliente es libre de escoger el producto y sus características?**

Si. El cliente puede elegir entre nuestros diversos tipos de muebles, también personalizar este mismo del color y tipo de madera disponibles dentro de nuestros estándares.

1. **¿Al cliente se le brinda información sobre sus otras sedes o canales de ventas y contactos?**

Si. Al cliente se le brinda información sobre todas nuestras sedes y medios de contactos disponibles para sus dudas o peticiones al respecto de cualquier producto.

1. **¿En caso de que el cliente compre algún producto, la empresa tiene un tiempo de llegada estipulado?**

La empresa cuenta con un tiempo de llegada estipulado en el cual el producto tiene que llegar sin pasarse de la fecha límite.

1. **¿Se le brinda garantía al cliente en caso de que le llegue el artículo defectuoso o algún otro que no haya pedido?**

Al cliente se le brinda total garantía del producto comprado, en caso de defectos se le hace cambio y en caso de la llegada de un producto contrario al que compró, se hace de igual manera, cambiandolo por el deseado.

ENTREVISTA N°2

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. **¿Cómo se realizan las modificaciones del catálogo?**

El catálogo siempre va a estar, y se le van a ir agregando o quitando diseños según los cambios del proveedor.

1. **¿Cual es la principal razón por la que la empresa necesita un sistema de información?**

La principal razón por la que esta empresa necesita de 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.

1. ¿**Qué horarios de ventas maneja la empresa?**

La empresa maneja horarios diurnos, ya que a las 7 se cierran nuestros puntos físicos, pero con el nuevo sistema de información esperamos poder estar disponible las 24 horas del día.

1. **¿Cómo se maneja el tema de garantías?**

Cuando el usuario presenta una queja, nos comunicamos con él para saber la causa del problema y darle una pronta solución. A su vez le comunicamos al proveedor el fallo del producto para hacerle cambio inmediato.