
Entrevista

Proyecto: Alquilando Web
Identificación: E1



4Byte Development - Marzo de 2025

Preparada por: 4Byte

Fecha de preparación: 12/03/2025

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

Documentos a que se hacen referencias: -

Lugar de la entrevista: Aula 1-2, Facultad de Informática UNLP

Fecha/Hora/Duración de la entrevista: 14/03/2025, 17:20 hs, 40 minutos

Entrevistado: Bogdan | Rol: Empleado

Objetivo a lograr con esta entrevista: Conocer el dominio del problema y las principales funciones que deberá tener el sistema.

Cuerpo de la entrevista:

Contanos un poco sobre tu negocio

Tenemos propiedades que ponemos en alquiler temporal en varios puntos del país, y afuera también, publicadas en varias plataformas como Booking y Airbnb.

Esto tiene varios inconvenientes para nosotros, el principal es la actualización de la disponibilidad, ya que si se hace una reserva en una plataforma tenemos que actualizar la disponibilidad del alojamiento en todas las demás plataformas. Por lo tanto si alguien realiza una reserva puede que quede en espera de la confirmación del host, porque tal vez no está disponible pero se siga pudiendo reservar por estar en un gap de tiempo en el que todavía no se actualizó la disponibilidad. Gestionar esto es lo que más tiempo nos lleva actualmente. Nuestra idea es tener nuestro propio sitio que podamos promocionar y que en ese sitio la gente ya pueda realizar la reserva pero que además nosotros podamos hacer las gestiones internas de esos alojamientos.

Las gestiones internas no son solamente aceptar la reserva, pedir información adicional de los huéspedes si es necesario, sino también llevar adelante un registro de cómo quedó el alojamiento luego del checkout, si va a continuar disponible o no, si necesita algún arreglo o si hay que quitar la publicación. Si al otro día el alojamiento ya estaba alquilado ver como hacer para reubicar a esas personas, si se ofrece a esas personas un upgrade por otra propiedad de mejores características o de mayor precio como compensación por ese cambio. También verificar si se cumplen regulaciones locales o no.

¿Son los propietarios de todos estos bienes?

Sí, fuimos reinvertiendo en inversiones en pozo y demás. Aparte que tenemos empresas constructoras que construyen lo que nosotros luego vamos a usar.

¿Cuál sería el foco de este trabajo?

Tener una plataforma en donde pueda gestionar la publicación de un inmueble para alquilar, como me lo devolvieron, a que hora es el check-in, pedir la documentación que nos pide por reglamentación cada lugar (que actualmente se hace por mail o en AirBnB por chat).

¿Cuánto tiempo hay entre el check-out y el check-in?

Los check-in suelen ser, como norma general no escrita, a partir de las 14hs y los check-out suelen ser a partir de las 10 o las 11 de la mañana. Lo que nos da un interin de 3, 4 horas en los que normalmente se hace la limpieza y se verifica si hay algo roto. Si el daño es algo que se resuelve en el momento, se soluciona, si es algo no muy grave pero que no se puede

resolver en el momento y la estadía es prolongada, se puede ofrecer arreglarlo en el día, si es algo más grave y se tiene disponibilidad se hace una oferta de un alojamiento mejor.

¿Tenés alguna idea para mejorar el problema de los check-out?

En principio lo que necesitamos es por lo menos tener un checklist hecho, formalizado, que quede registrado y que todos podamos ver eso. Actualmente lo hacemos por whatsapp o en un cuaderno.

¿Cualquier persona puede alquilar? ¿Hay alguna condición?

Las condiciones no son especiales sino generales por una cuestión legal. Tiene que ser mayor de edad, tenemos que tener conocimiento de los huéspedes que van a ingresar y en el caso de que haya menores tiene que haber un vínculo demostrable con alguno de los adultos responsables lo que a veces depende del lugar específicamente (como los puntos turísticos de frontera norte). En el caso de determinados lugares se debe aportar información que requieran las autoridades del lugar, lo que nosotros debemos especificar de alguna manera.

¿Moneda?

Las operaciones se hacen siempre en dólares.

¿Requiere un inicio de sesión?

Si, se pide que se registre la cuenta.

Además de los datos personales ¿hay algún otro dato que se requiera?

Dependiendo del país de residencia tenés distintos documentos que son aceptados para validar la identidad de la persona y esto está resuelto por distintas empresas que nos proveen de este tipo de validación.

Junto con vos trabaja un equipo de personas ¿hay alguno que después se pueda encargar del mantenimiento, gestión?

Somos tres gestionando el tema de tener actualizadas las publicaciones: la disponibilidad, fotos, descripciones, dar de baja un alojamiento o incorporar nuevos. En los lugares en donde tenemos mayor oferta y demanda tenemos personas para realizar los relevamientos (checkout, coordinar los mantenimientos que haya que hacer). Para la limpieza contratamos una empresa. Con lo cual solo somos tres más otras cuatro personas.

Respecto a las normativas ¿hay alguna otra además de ser mayor de edad?

En general tenemos la norma general de la mayoría de edad, después tenemos cuestiones

específicas de los lugares con respecto a qué información adicional se pide de los huéspedes. Después tenemos políticas de cancelación anticipada o no que depende en general del lugar y a veces del tipo de propiedad, esto está asociado al riesgo que existe de que los clientes realicen muchas reservas y vayan dando de baja aquellas que finalmente no van a confirmar. En lugares con mucha demanda se decide hacer cancelaciones con reembolso parcial o no reembolsables, esto se va decidiendo en función de la demanda que tiene cada lugar y a veces por la demanda que tiene específicamente una propiedad.

¿Tienen clientes habituales?¿Tienen algún descuento o bonificación por ser habituales?

Tenemos clientes habituales, no tenemos una política de descuento ni nada porque las plataformas con las que trabajamos no nos permiten establecerlo de manera sencilla y personalizada.

En lugares donde tenemos clientes habituales generalmente tenemos una persona que se encarga de focalizar la oferta, gestionar el cobro. El encargado está realizando el alquiler de alguna forma y no puede ir a actualizar la disponibilidad en cada plataforma lo que también nos genera un problema.

¿Una persona puede hacer más de un alquiler a la vez?

Si, porque puede ser para diferentes huéspedes

¿Hay un máximo de personas que pueden estar?

No, depende de cada propiedad.

¿Hay algún otro dato que quiera almacenar al momento de hacer una publicación de un alojamiento?

Toda información que el usuario necesite para poder decidir alojarse es imprescindible, es decir, como es la cocina, si tiene anafe, si tiene horno, los servicios que se ofrecen dentro del alojamiento, cuántos baños tiene, cantidad de persona que se pueden alojar, camas individuales, cama matrimoniales, si hay habitaciones separadas, etc.

¿Tienen compras adicionales una vez que alquilas, por ejemplo, llamar a servicio a la habitación?

No, a lo sumo si hay algún inconveniente en el alojamiento llamamos a alguien para que lo solucione, también si se quiere contratar limpieza se puede pedir, esto se gestionaría a través de la plataforma.

¿En el lugar habría comunicación con el cliente?

Si

¿Hay un sistema de calificación?

Si

¿Ustedes quieren despegarse de esas plataformas?

Si, todo lo que hacen esas plataformas nosotros queremos hacerlo también y además incorporar algunas cuestiones que son propias de nuestras necesidades, por ejemplo la gestión administrativa interna.

¿La calificación es pública o privada?

Pública.

¿También se puede comentar?

Si.

Conclusión de la entrevista

Informe final:

Se consiguió información sobre cómo funciona actualmente el emprendimiento, sus problemáticas, su equipo de trabajo, sus clientes. También se obtuvieron especificaciones de las funciones que debe realizar la página deseada como hacer reservas, registrar a un usuario, solicitar información adicional, publicar alojamientos en alquiler, darlos de baja, funcionamiento de la políticas de cancelación, gestionar los check-out y check-in.

Información obtenida en detalle:

- Propiedades en alquiler en varios puntos del país y el extranjero.
- Los check-in son a partir de las 14hs
- Los check-out son a partir de las 10/11 hs
- Los check-out se realizan actualmente por WhatsApp o en un cuaderno
- El que reserva el alojamiento debe tener más de 18 años.
- La moneda utilizada es el dólar
- Tres personas del equipo se encargan de tener actualizadas las publicaciones
- Para la limpieza de los alojamientos se contrata una empresa.

- Dependiendo del lugar se puede pedir información adicional a los clientes
- Las políticas de cancelación puede depender del lugar, del tipo de propiedad o de la demanda
- En lugares con clientes habituales generalmente hay una persona que se encarga de focalizar la oferta y gestionar el cobro.
- Una persona puede realizar más de una reserva.
- La capacidad máxima de personas posibles depende del alojamiento.
- Se debe poder calificar un alojamiento
- La calificación es pública

Información pendiente: -

Documentos que se deben entregar: -

Documentos que debe entregar el entrevistado: -

Próxima entrevista: 12/03/2025