**Toma de requerimientos**

Esta sección está acotada a las entrevistas que se realizaran a los usuarios que se consideran CRACK en conocimiento de cómo se ejecuta la administración de fichas y como se maneja el inventario

**Roles y Responsabilidades**

Las personas encargadas y conocedoras del tema del funcionamiento de SAFCIC fueron identificadas y estas serán las entrevistadas, estas son:

* **Juan Arias Inostroza.**
* **Katibel Riquelme Lara**

**Cobertura del Tema**

**Descripciones Específicas del Tema**

A continuación se detalla la entrevista realizada a **Juan Arias Inostroza** que juega el Papel de GERENTE GENERAL.

**Cuestionario 1**

Datos Consultor

Nombre: Emilio Arancibia Riquelme / Juan Hiriarte Torres.

Cargo: Analista De Sistemas

Datos de Entrevistado

Nombre: Juan Arias Inostroza

Cargo: Gerente General

1. ¿Cuál es el área de negocio en la que se desempeña TECNO-LENS?

***Nosotros nos estamos desempeñando en el área de ventas de lentes ópticos y de contactología.***

2. ¿Cuál es la Problemática actual que posee?

***La problemática actual se presenta en los tiempos de respuestas de ejecución del Servicio de búsqueda de fichas de Contactología y la consulta de stock de lentes de contacto desechables, estos son muy extensos, por lo que los clientes se molestan debido a que muchas veces no se logra encontrar las fichas de pacientes antiguos o sus fichas se encuentran deteriorada, lo que provoca que nuestro contactólogo no sepa qué tipo de lentes (o marca de estos) utilizaba el paciente, lo que provoca demora en la atención de pacientes que solo vienen a renovar sus lentes, además en cuanto a la venta de lentes de contacto, se suelen vender lentes que no tienen stock lo que provoca molestia en los clientes que deben volver al otro día retirar sus lentes****.*

3. ¿Dónde se produce el problema?

***El problema se produce cuando las vendedoras deben buscar las fichas en las carpetas de estas, generalmente es durante las ventas que se producen ambos problemas.***

4. ¿Quiénes ejecutan la Tarea?

***El personal de ventas y contactología son los que interactúan durante las ventas***

5. ¿Qué tan frecuente es el problema?

***Debe suceder unas seis veces por semana, por lo menos***

6. ¿Cuánto es lo que se pierde?

***Generalmente se pierden dos a tres ventas a la semana***

7. ¿Cuánto es lo que se pierde?

***Bastante, considerando que los lentes de contacto suelen ser de valores sobre los 100000 pesos***

8. ¿Ha detectado la causa del problema?

***Tenemos la visión del problema, de que hay un desorden dentro del almacenamiento, pero la intención de utilizar y desarrollar alguna forma para solucionarlo aún está a la expectativa.***

9. ¿Poseen algún sistema actualmente para desarrollar esta tarea?

***Si, actualmente se llena una ficha, las cuales son ordenadas por año y en orden alfabético***

10. ¿Posee datos estadísticos de las ventas?

***No.***

11. ¿Posee datos históricos de los pacientes atendidos?

***Solo el registro de fichas***

12. ¿Considerando una posible expansión del negocio, que sería lo fundamental que la solución entregara?

***Además de entregar orden a las tareas, me gustaría que se pudiera consultar (tal vez más adelante) las fichas de los pacientes de manera remota, ya que pensamos expandirnos a regiones y me gustaría que todas las fichas estuvieran en el mismo lugar, pero por ahora solo nos interesa la consulta local de fichas, y datos de lentes más vendidos.***

13. ¿Posee algún otro inconveniente?

***Actualmente el problema de realizar ventas de lentes de contacto desechables, ya que muchas veces no disponemos de stock lo que provoca demora en las entregas y pérdida de clientes, además de quiebres de stock.***

14. ¿Cuál es la solución que espera sobre este problema?

***La solución sería poder consultar al momento de la venta el stock disponible de las distintas dioptrías de lente, también que se avisara de posibles quiebres de stocks.***

15. ¿Cuáles con las expectativas que tiene de la posible solución que le presentaremos***?***

***Mis expectativas de su posible solución son bastante buenas, si bien contamos con capital para realizar alguna inversión para poder mejorar el servicio, espero que esta nos ayude y no haga crecer como organización y nos re fortalezca como una empresa más competitiva a un buen precio. Solucionado este problema , la finalidad es mejorar nuestro servicio de atención y evitar pérdidas de clientes, sobre todo de los más antiguos que son los que más se ven afectados por la pérdida de información***

**Cuestionario 2**

Datos Consultor

Nombre: Emilio Arancibia Riquelme / Juan Hiriarte Torres.

Cargo: Analista De Sistemas

Datos de Entrevistado

Nombre: Katibel Riquelme Lara

Cargo: vendedora

1. ¿Cuáles con las funciones que desempeña la vendedora de la óptica?

***Las tareas que realiza la vendedora son principalmente la atención al cliente asesorando su compra, también buscando su ficha para una posible venta de lentes de contacto***

2. ¿Cómo se ejecuta la búsqueda de fichas en la actualidad?

***Lo primero que acontece es preguntarle al usuario el año de su última fabricación, para luego buscar en la carpeta correspondiente ordenada por orden alfabético su nombre, para luego entregarla al contactólogo y proceder a su atención.***

3. ¿Dónde se ejecuta la tarea de búsqueda de fichas***?***

***Esta tarea se ejecuta en el mismo lugar en donde la vendedora realiza la venta (sala de ventas).***

4. ¿Cuándo se procede con la atención de contactología del paciente?

***Cuando el cliente ha aceptado el precio y el tipo de lente a fabricar, en lo cual generalmente solo varía el precio ya que el tipo de lente generalmente es el mismo.***

5. ¿Qué sucede si la vendedora no se encuentra?

***Generalmente hay una persona atendiendo al público, pero si no está, esta labor también puede ser realizada por el contactólogo.***

6. ¿El dueño nos comentó que tenían problemas al momento de buscar las fichas?

***Si, hemos tenido problemas al buscar estas.***

7. ¿Cuándo se produce el problema?

***Existen varias formas de tener un problema al buscar una ficha:***

* ***Que el paciente no recuerde su año de ultimo lente***
* ***Que su ficha este ilegible o dañada***
* ***que la ficha no se encuentre***

8. ¿Que produce el error?

***Principalmente se produce por el desorden que genera tener almacenas tanta cantidad de fichas en papel***

9. ¿Qué sucede cuando el paciente no recuerda su último año de fabricación?

***Se debe buscar su ficha en todos los años anteriores al actual, una por una.***

10. ¿Qué sucede cuando la ficha esta ilegible o no se encuentra?

***El contactólogo debe volver a evaluar al paciente.***

11. ¿Esto genera algún problema?

***Si, ya que en general los pacientes antiguos solo vienen a encargar sus lentes no a ser evaluados ya que este proceso ya fue realizado, así que algunos se molestan por lo que consideran una pérdida de tiempo por un problema de orden interno***

12. ¿Cuánto demora la atención si la ficha se encuentra y está en buenas condiciones?

***Por lo general si todo funciona como corresponde no más de 15 minutos***

13. ¿Cuánto demora la atención si la ficha no se encuentra o está dañada?

***Por lo general bastante más, entre el tiempo que se pierde en buscar la ficha y la atención en contactología del paciente, entre 30 y 45 minutos***

14. ¿la venta se puede realizar si no está el contactólogo?

***Solo si se encuentra la ficha.***

15. ¿Ha pensado alguna forma de mejorar a la situación actual?

***Si, de hecho ha mejorado un poco, antes no había un orden de fichas, solo había un montón de fichas almacenadas en una carpeta, así que se decidió ordenarlas por año y nombre.***

16. ¿también nos mencionaba el gerente del problema con las ventas de lentes desechables?

***Ese no es un problema tan grave, pero igual a veces los clientes se van por que no se encuentra su fuerza en stock.***

17. ¿Por qué se produce este problema?

***Los lentes se encuentran en la bodega de la cual solo tiene llave el dueño, si este no se encuentra no hay como saber si un lente tiene stock o no.***

18. ¿Cuál es su nivel de usuario computacional?

***Nivel básico.***

19. ¿Qué es lo que esperas de la solución que podemos ofrecer?

***Espero que afecte positivamente el trabajo de nosotros, además nos haga mucho más rápidos, debido a que somos nosotros los que tratamos con el cliente y vemos su cara cuando le informamos que su atención se demorara.***

20. ¿Qué le acomodaría que el sistema le entregue?

***Principalmente más rapidez, debido a que no tenemos mucho tiempo para atender tanto público, sobre todo en los días de mucho flujo.***

**Cuestionario 3**

Datos Consultor

Nombre: Emilio Arancibia Riquelme / Juan Hiriarte Torres.

Cargo: Analista De Sistemas

Datos de Entrevistado

Nombre: Juan Arias Inostroza

Cargo: Contactólogo

1. ¿Cuál es la función que desempeña el contactólogo de la óptica?

***Las tareas que realiza el contactólogo son principalmente la atención al paciente, asesorándolo y guiándolo en la adaptación y uso de su lente de contacto, además de la toma de queratometrias para lentes anuales, tanto RGP como blandos.***

2. ¿Cuándo se realiza la atención de contactología?

***Esta se realiza después que la vendedora ha buscado la ficha y realizado la venta.***

3. ¿Cómo se registran los datos de los pacientes nuevos?

***Actualmente se registran en fichas de papel, con un formato predeterminado, la cual se le entrega a la vendedora para su almacenamiento.***

4. ¿Qué datos contiene actualmente la ficha?

***Contiene los datos personales, datos de su dioptría, datos del lente a fabricar (queratometrias) valor y controles posteriores.***

5. ¿según usted cuales son los datos más importantes de la ficha?

***Todos los datos que contiene son importantes para mi labor.***

6. ¿Está conforme con el formato actual?

***Si, tiene todos los datos necesarios para realizar la atención.***

7. ¿Quién realiza el almacenamiento de las fichas?

***Esta la labor la realiza la vendedora.***

8. ¿ha encontrado algún problema con la atención?

***En general lo mismo que le comente como dueño, el tema de la perdida de información y perdida de fichas.***

9. ¿Cómo contactólogo, que problema genera esto?

***Muchas veces me he encontrado con pacientes que tienen dos fichas, ya que al no encontrarla se procede a crear otra.***

10. ¿Cómo esperaría de la posible solución?

***Básicamente sería lo mismo que le comente como dueño, más rapidez, mejor almacenamiento y mejor calidad de fichas.***