**Segunda entrevista**

**Entrevistadores:** Horodeski Lautaro, Muzalski Leandro, Kelm Alex

**Entrevistado:** Carlos Weirich

**Objetivo**:

El objetivo principal de la segunda entrevista es recopilar información detallada sobre los procesos operativos, las necesidades funcionales y los requisitos técnicos de la empresa

1. ¿Cuáles son los pasos que siguen actualmente para la gestión de clientes, desde la adquisición hasta el servicio post-venta?
2. ¿Cómo se manejan las citas y las visitas técnicas? ¿Utilizan algún sistema o es manual?
3. ¿Cómo se realiza el seguimiento de los trabajos realizados y el mantenimiento periódico?
4. ¿Qué métodos de facturación utilizan? ¿Es todo en papel o tienen algún sistema digital?
5. ¿Cómo se manejan los pagos de los clientes? ¿Tienen algún sistema de recordatorios o seguimiento de pagos?
6. ¿Existen descuentos, promociones o planes de pago?
7. ¿Cuáles son los servicios técnicos más solicitados por los clientes?
8. ¿Cómo se asignan los trabajos técnicos a los empleados? ¿Existe algún criterio específico?
9. ¿Mantienen un inventario de equipos o materiales? ¿Cómo se gestiona?
10. ¿Qué información se genera del cliente ¿Con qué finalidad la utilizan?
11. ¿Cuáles datos se conservan o almacenan en la actividad? Y ¿en qué forma quedan almacenados?
12. ¿Cómo se asegura la privacidad y seguridad de los datos de los clientes?
13. ¿Con qué frecuencia actualizan la información de los clientes y cómo se realiza este proceso?
14. ¿Cuál es el problema que está notando en su actividad cotidiana? Detalles del problema
15. ¿Qué áreas necesitan un control específico?
16. ¿Cuáles son las personas claves en el sistema? ¿Por qué son importantes?
17. ¿Tiene alguna idea de actividades que podrían implementarse para mejorar el rendimiento del sistema en general?
18. ¿Trabajo con algún tipo de sistema en el pasado?
19. ¿Cuál ha sido la razón por la que lo dejo de usar?