

FORMATO ENTREVISTA

“Buscar problema”

ENTREVISTADORES:

Kevin Aroca, Samuel Prieto, Gerson Corredor y Sebastian Rodriguez

OBJETIVO

El propósito principal de esta entrevista es recopilar información con el fin de identificar posibles problemas en la empresa y desarrollar soluciones.

Con respecto al formato de entrevista creado, se identificó un problema que surge en situaciones con un gran número de clientes, el cual conlleva a dificultades para atender a todos ellos. Para abordar este problema, se ha considerado el desarrollo de un sistema de agendamiento de citas. Esta idea proporcionaría la oportunidad de realizar otro formato de entrevista más específico para empresas enfocadas en el agendamiento de citas, lo que permitiría obtener más información sobre sus necesidades y problemas, y así poder resolverlos de manera más efectiva.

FORMATO ENTREVISTA

“Información más detallada del problema”

ENTREVISTADOS:

Empleada de la empresa tuslentes shop: Natalia Bautista

ETREVISTADORES:

Kevin Aroca, Samuel Prieto, Gerson Corredor y Sebastian Rodriguez

OBJETIVO

El propósito principal de esta entrevista es recopilar información con el fin de identificar más detalles sobre el posible problema en la empresa para desarrollar el sistema de información.

1. ¿Cómo maneja el agendamiento de citas?

El agendamiento de citas se maneja con anotaciones en el cuaderno, se anotan los datos de las personas, la fecha de la cita y el tipo de cita correspondiente.

2. ¿Cuál es el proceso para agendar las citas?

El agendamiento de citas tiene el siguiente proceso; se le piden los datos al cliente, luego se miran los horarios del oftalmólogo para verificar su disponibilidad y seguidamente se anotan los datos fecha y hora en el cuaderno.

Antes de la fecha establecida se le hace una llamada al cliente para hacerle un recordatorio de su cita.

3. ¿Culés son los datos que necesita una cita?

Se necesita nombres y apellidos del cliente, numero de documento del cliente, teléfono del cliente, fecha de la cita, tipo de consulta, nombre y apellido del oftalmólogo, numero de documento del oftalmólogo.

4. ¿Considera que es eficiente la forma de agendar las citas?

Es fácil de usar sin depender de computadoras o internet sin embargo puede haber errores humanos como doble agendamiento, es difícil de modificar sin tachones o confusiones y no hay respaldo si se pierde o daña el cuaderno.

5. ¿Qué situaciones negativas ha generado el proceso?

Por accidente se agendaron dos citas de diferentes clientes con la misma fecha y hora generando un conflicto entre los dos clientes

Se entrevistó a Natalia Bautista, empleada de la empresa TusLentes Shop, quien ayudó a identificar el problema con el método actual de agendamiento de citas. Esto ha llevado a una gestión ineficiente de los clientes, resultando en situaciones en las que se programan citas en una misma hora. Como solución, se optó por desarrollar un sistema de información orientado a las citas para poder abordar esta problemática.