**Documented Interview**

**Ms. Cliffe**: So anong system ang maio-offer nyo sa amin?

**Emil**: Ang maio-offer po naming ay may data base po ung online transaction system tapos ma ta-track po ung status po nang package na gustong i-enter nang customer. Naiisip rin po namin ay magkaroon nang online reservation po nang packages. Tapos pwede rin pong ilagay ung services nyo po for advertising purposed na rin po. At ung customer service na rin po is ung e-mails and info ng company.

**Ms. Cliffe**: Sige, alam mo ung system nang DHL?

**Emil**: Uhm, Hindi pa po. Ang nachecheck pa lang po namin ay ung sa LBC po.

**Ms. Cliffe**: Sige, patingin ako nung sa LBC.

**Emil**: LBC online tracking po.

**Ms. Cliffe**: Kaya nyo rin gayahin ung system nila?

**Emil**: Uhm, ung database po at ung output po, kaya po.

**Ms. Cliffe**: Uhm, madali lang ba yun o mahirap din yun?

**Emil**: Uhm, nagtatake po kasi siya nang mga testings po at maintenance po habang ginagawa po, kasi po bibili pa po nang servers.

**Ms. Cliffe**: May bibilhin pa ba tyo diyan?

**Emil**: Uhm, may servers po. May domain po kasi yung .com, .ph po.

**Aerron**: May price po ung mga domain per/month na binabayaran.

**Ms. Cliffe**: Uh, may binabayaran.

**Emil**: Opo. So bali ang suggest po nang professor namin ay yung husband po kasi nya ay nagtratrabaho sa mga nag bebenta po nang domain po nang mga servers. So, bali hahanapan nya daw po kami nang mura na po at mabilis na. Kasi po ang mga normal na domain po is kapag .com 600/month po. Ang highest po ay 1,500. So, bali maghahanap pa po kami nang ibang domain.

**Ms. Cliffe**: Sige, so ano ung ginagawa nang system nang LBC?

**Emil**: Lalagay lang po ung tracking number tapos makikita na po iyong status kung nag arrive na po or kung nasaang location na po ung package.

**Ms. Cliffe:** Sige. So, ganito iyong sa kanila?

**Emil**: Opo. Nag uupdate sa database po.

**Ms. Cliffe**: Talagang may nag uupdate nitong database nila?

**Emil**: Opo. Ung database po na pinag-aaralan po namin at automatic po nag uupdate po kapag ti-nype nyo po sa data base po. Pwede pong mag update, mag-add or mag delete po.

**Ms. Cliffe**: Yung gusto namin ay parehas lang din nung sa LBC pero ung mas simple.

**Emil**: Opo. Para maintindihan po nang user.

**Ms. Cliffe**: Yung sa DHL kasi, nagbibigay sila nang estimated time of arrival tapos kapag nag show details ka, makikita yung mga info nang package mo. Maganda rin yung sa kanila diba?

**Emil**: Opo. Simple lang po.

**Ms. Cliffe**: Naka-highlight rin sa kanila kung nasaan na ung shipment mo. Pwede rin bang ganitong system rin yung gawin nyo?

**Emil**: Pwede rin po, may design rin po nang lay-out ung kasama nang system.

**Ms. Cliffe**: Sige, so ano pa ung kailangan naming i-comply para makagawa kayo nang system?

**Emil**: Ang kailangan po namin is detailed flow of transaction po.

**Ms. Cliffe**: Actually, hindi ko talaga masyadong alam ung transaction kasi ung naka-assign sa mga transactions namin ay si Ms. April na nasa Cebu pa. Siya kasi ung nag momonitor sa Cignal pero sinabi ko na rin na magbigay na siya nang flow of transactions ngayon pero wala pa rin. Yun lang ba yung kailangan nyo?

**Emil**: Pati rin po ung organizational chart at yung mga nasa letter po.

**Ms. Cliffe**: So, kailangan pa ba nating mag pa-print nang mga tracking number?

**Emil**: Opo para type rin po nang user kung ano ung tracking number nya.

**Ms. Cliffe**: So, ganito ung flow. i-pipick up ung packages sa main warehouse which is in Las Pinas, tapos kung airfreight siya yung ginagamit naming airline is Cebu Pacific and then PAL, tapos may agent na kame na kukuha nun and sila na ung mag dedeliver dun sa particular city.

**Emil**: Kung wala pa po ba kayong tracking number, may nilalagay po ba kayo sa packages po?

**Ms. Cliffe**: Name at cellphone number lang nang customer.

**Emil**: Pwede rin naman po yung name ang kaso lang po kailangan lang po is unique yung itytype kasi po may chance na madaya po ung pagkuha nang mga package.

**Ms. Cliffe**: Sige, magpriprint na lang kami nang mga tracking number kapag nagawa na talaga yung system nyo. Tapos ung mga location lang naman kasi namin ay Las Pinas, Airline tapos destination. Yun lang. Tapos kung by sea naman Las Pinas, pier tapos destination.

**Emil**: Ok po. Bali Local and international po kayo?

**Ms. Cliffe**: Local lang sa Cignal. Yung international namin is export lang. Kaya rin namin kayo inaccept kasi magsisimula na din yung MLhuilier na parang courier na rin sila katulad nang DHL at LBC.

**Emil**: So, bali for competency na rin po.

**Ms. Cliffe**: So pano na ung gagawin natin?

**Emil**: So, ung pinaka-main idea na naisip po namin is matatrack nyo po ung mga checkpoints po nung mga padala tapos po nag iisip pa rin po kami nang mga ibang features na pwedeng idagdag para rin po syempre sa advertising para po makadagdag pa po ng customer. Tapos para po sa efficiency po nang home service nyo po which is po ung online reservation po nang package.

**Ms. Cliffe**: Pwede ba kayong gumawa nang sample or kahit HTML lang?

**Emil**: Kasi po ang language na tinuturo po sa amin is nasa ibang platform po.

**Ms. Cliffe**: Sige.

**Roldan**: Ano po ung mga common products na dinedeliver nyo po.

**Ms. Cliffe**: Sa Signal is mga HD kits yung mga signal dish, mga TV, mga signal box tapos mga cards.

**Aerron**: Other than that po meron pa po ba?

**Ms. Cliffe**: Sa iba naming clients is furniture at kahit ano kasi ang main talaga naming dinedeliver is yung sa signal. Ano pa?

**Emil**: Ito pong branch na ito ay na established nung 2013 pero po ung main business po is yung nasa Cebu po.

**Ms. Cliffe**: Oo. 10 years ago ung nasa cebu.

**Aerron**: Ang requirement po kasi sa main ay 5 years above na ung company.

**Ms. Cliffe**: Actually, parang 4 years na to kasi kaka anniversary lang namin. Kung gusto nyo ung dalhin nyo na lang na company is yung nasa Cebu.

**Emil**: Kailangan po kasi talaga is ung 5 years na ung company. Ang sasabihin na lanh po namin is branch po itong nasa manila tapos ung main branch po ay nung sa Cebu which is 10 years na in the business. Ichecheck na lang rin po namin yung mission and vision nang company nyo po dun sa website nyo.

**Ms. Cliffe**: Sige. So, ano pa? Yun lang naman yung gusto namin which is ma track talaga ung package. If ever magkaroon nang changes at magkaroon nang delay, pwede rin ba kayong mag send nang delay notice?

**Emil**: Pwede rin po. Kasi po yung database po dun po na ii-store lahat po. Pwede pong ilagay natin yung status nang location, ano po ung package, ano po ung type nang pag dedeliver, kung delay po or not. Pwede rin pong i-update at idagdag kung ano pa yung pwede pang ilagay na category.

**Ms. Cliffe**: Sige ganun. So ano pa?

**Emil**: Kasama rin po sa study na to is yung analysis nang cost po na mangyayari po habang ginagawa po yung system na to. Bali hindi pa po naming na cocompute po ung exact amount na magagastos po. Kasi mag aadvice pa po yung advicer po namin.

**Ms. Cliffe**: So, hindi naman siguro mahal masyado yan?

**Emil**: Opo. Kung gusto nyo po kasi ay pwede pong ilagay yung system sa existing computer nyo po or pwede rin pong mag provide nang bagong laptop.

**Ms. Cliffe**: Kayo?

**Emil**: Opo.

**Ms. Cliffe**: Yung hindi naman masyadong mahal ah.

**Emil**: Opo.

**Ms. Cliffe**: Tapos pwede na rin bang ma-print nang mga customer yung mga waybill natin at delivery receipts ganun?

**Emil**: Opo. Pwede rin po. I dodownload na lang po sa website na gagawin tapos sila na po yung bahala mag print.

**Roldan**: Ano-ano po ung mga information na pwede lang pong makita nang customer sa website at yung mga hindi naman po na sinabi ni Ms. April?

**Ms. Cliffe**: Ah ganun? Sige tawagan ko siya. Kasi hindi ko alam about that so tanungin ko siya.

**Ms. Cliffe**: Maya maya na lang daw kasi nasa taxi pa siya.

**Roldan**: May minimum or maximum po ba kayo nang pag dedeliver?

**Ms. Cliffe**: Wala kaming limitation. Bakit kailangan ba yan?

**Aerron**: Kasi po incase po na mag tanong yung panel about po dun may maisasagot po kami.

**Ms. Cliffe**: Minimum siguro. Kung ano lang talaga yung ipapadala nang customer maa-accommodate na namin yun. Kasi pinapasa lang namin sa airline tapos kami na ang nag didistribute nun. Ano pa yung tanong nyo?

**Emil**: Pwede po naming ilagay yung mga computations nang packaging at delivery.

**Ms. Cliffe**: Gusto nyo bang makita yung quotation nang mga customer kung magkano yung babayaran nila?

**Emil**: Kung confidential po ung data pwede rin po kaming humingi na lang nang dummy data.

**Ms. Cliffe**: Sige Sige. Yung quotation na lang namin kasi mas detailed pa yun at hindi naman yun confidential. So, ano pa yung ibang mga tanong nyo?

**Roldan**: Kayo po ba yung nagbabayad dun sa mismong airline o ung customer na po?

**Ms. Cliffe**: Kami. Tapos binibill na lang naming sa customer na may tubo na kami tapos yung airline naman binibigyan kami nang rate when it comes to volume cargo kasi may bond kami sa shipping line na kapag yung cargo mo is lagpas 500 parsels/month yung publish rate nila ay 17 pesos/kilo if naka bond ka sa kanila yung ibibigay na rate nila sayo is yung house rate nila na 11 pesos/kilo kapag nakuha mo yung volume cargo shipment nila.

**Emil**: May option din po sa LBC na pwede nyo pong i-compute kung magkano na po ang naipadala na po tapos i-iinput nyo lang po ano po ung tracking number. Recorded din po ba yung magkano ung babayaran sa units po nang padala?

**Ms. Cliffe**: Oo. Fix talaga yung pricing sa mga pinapadala nila. Per kilo din.

**Emil**: So pwede rin pong madagdag yung ganyang feature?

**Ms. Cliffe**: Oo. Pwede rin. Tapos na dedemorahe rin kami.

**Aerron**: Ano po yung demorahe?

**Ms. Cliffe**: Yung demorahe is yung lumagpas ka sa araw na kailangan mong ma-deliver yung package. Tapos kapag nagkaroon nun magkakaroon nang bawas yung ibabayad sana nang customer. So, dapat meron din tayo nyan.

**Emil**: Bali namomonitor po kung may demorahe tapos nadadagdag po dun po sa babayaran.

**Ms. Cliffe**: Oo ganun.

**Emil to Ms. April**: Ano po yung mga features po na gusto nyo pong idagdag sa system po?

**Ms. April**: Ilagay nyo sa system yung date of pick-up, date loaded, description, airway bill number, estimated time of departure, estimated time of arrival, status and remarks, date delivered yun lang.

**Roldan and Aerron**: Ano po yung mga information na kayo lang po ang makakakita at hindi po yung customer kung sakaling bibisita po sila sa website?

**Ms. April**: Sige, ok na lang makita nang clients ko yung ganung mga details basta kami yung nagcocontrol nang system kung ano ung remarks na ilalagay namin.

**Ms. Cliffe**: So, ganito rin talaga yung gusto nya na katulad nang sa LBC. So, ano pa yung tanong nyo sa kanya?

**Emil**: Ok na po, tatawagan na lang po naming siya kung may mga tanong pa po kami. Thank you po Ms. April.

**Ms. April**: Ok You’re Welcome!!!

**Roldan to Ms. Cliffe**: Kung sakali po na magawa na po naming yung website sino pong tao sa company nyo ang maitatalaga nyo po para mag control nang system?

**Ms. Cliffe**: Oo nga pano ba yun nag-wowork?

**Emil**: Pwede rin po kasing turuan yung i-aapoint nyo pong mag-ooperate nung system.

**Ms. Cliffe**: if ever na nagawa nyo na yung system, meron ba kayong mairerefer na pwedeng mag-operate dito na kakilala nyo?

**Emil**: Hindi pa po naming sure kasi po kasama po sa scope nung subject po is training rin po nang personnel para po mismong employess na po nang company yung mag-ooperate nang system.

**Aerron**: Yung pinaka essence nitong subject na ito is yung mas mapabilis po yung transaction nang company.

**Ms. Cliffe**: So, yung objective nyo is enhancement talaga nang company?

**Aerron**: Opo.

**Ms. Cliffe**: Meron kaming i-aapoint.

**Aerron**: Ano pa po ung mga dilemma nang company nyo po?

**Ms. Cliffe**: Yung dilemma namin is delay lang talaga.

**Aerron**: Delay nang ano po?

**Ms. Cliffe**: Delay sa airline, delay nang barko, yun lang.Kunwari nagkaroon nang delay sa barko yun lang ang gusto naming malaman nila pero if na bangga yung sasakyan ayaw na naming malaman nila un or if may changes siya mag nonotice kami na may delay at reason kung bakit na delay.

**Aerron**: kino-contact naman po kayo nang mga agents nyo kapag may delay?

**Ms. Cliffe**: Oo kino-contact kami. Sa airline di naman. Ang nag uupdate lang nang delay ay yung mga tao namin sa port.

**Aerron**: May mga times po ba na may naeencounter po kayo na reklamo sa mga customers?

**Ms. Cliffe**: Nagrereklamo sila sa amin dahil daw yung delayed talaga yung shipment minsan tapos yung pagpunta namin dun sa warehouse is matagal. And then sometimes na rere-rout.

**Aerron**: Ano po yung na rere-rout?

**Ms. Cliffe**: Yung napunta sa maling destination yung mga shipment.

**Emil**: Yung mga personnel nyo po ay hindi lang po sa inyo, bali naka distribute po sila sa ibang mga agencies po?

**Ms. Cliffe**: Oo, may tao kami sa Signal and then may tao rin kami dun sa shipping line at ung mga nag dedeliver.

**Emil**: Official employee po sila dito?

**Ms. Cliffe**: Oo.

**Aerron**: Ano po yung cignal?

**Ms. Cliffe**:Yung cignal na cable, un ung client namin sila yung main client namin.

**Roldan**: Sa Cebu po yan diba?

**Ms. Cliffe**: Sa Cebu and then ditto sa Manila. May project kami kasi sa Isabela. Gusto rin nila ma-track yung shipment kaso by DR lang. Pwede ba un?

**Emil**: Ano po ba yung DR?

**Ms. Cliffe**: Yung delivery receipts. Kapag may nagloload samin dito, example nagpapadala sila nang mga shipment dito tapos pumupunta sila dito. Dito nila dinideliver yung shipment nila tapos kami na bahala mag deliver dun sa Isabela to other destinations. Binibigay naman naming sa kanila is shipment waybill.

**Emil**: Pwede rin po yan ang gamitin. Bawat delivery po ba hindi magkakaparehas nang waybill number?

**Ms. Cliffe**: Hindi. Unique to.

**Emil**: Pwede rin po to. Pwede pong ito po yung ilagay sa website tapos yan na rin po yung i-eenter.

**Ms. Cliffe**: Tapos kami na rin yung mag uupdate nun like if may bago na kaming set ng ganito.

**Emil**: Opo.

**Ms. Cliffe**: So, ano naman yung sa advertising.

**Emil**: Ang sa advertising naman po ay makikita lang po sa website kung ano po ung services nyo po.

**Ms. Cliffe**: So bali gagawa talaga kayo nang bagong website namin?

**Emil**: Opo. Para habang nag checheck po sila nang packages nila pwede rin po nilang makita kung ano yung mga services nang company.

**Ms. Cliffe**: Good. So, ano pa yung mga kailangan nyo para magawa na nyo yung system?

**Emil**: Ang kailangan po talaga namin is yung detailed flow of transactions tapos organizational chart po.

**Ms. Cliffe**: Tapos?

**Emil**: Detailed information po about sa company tapos ano po yung mga positions nang mga taong bumubuo sa company.

**Ms. Cliffe**: Sige. I-email ko na lang lahat sa inyo kasi medyo busy kami.

**Emil**: Yung lima pong hinihingi po sa letter nandun naman po un sa letter.

**Ms. Cliffe**: E-mail ko na lang kapag na complete ko na. Within the week naman magagawa ko yun. Baka on Thursday ma send ko na.

**Emil**: Sige po.

**Roldan**: Magkano po yung per kilo nang mga packages?

**Ms. Cliffe**: Hindi ko alam yung exact. Email ko na lang sa inyo.

**Roldan**: Yung per kilo po ba dipende pa po ba yun sa uri nang shipment?

**Ms. Cliffe**: Oo. Pag airfreight kami per kilo tapos kapag by sea per box.

**Roldan**: Yung sa product po magkaiba rin po ba?

**Ms. Cliffe**: Hindi. Kahit ano yung ipadala mo per kilo talaga. Fix rate na un. So ano pa?