

Entrevista estructurada

Introducción

Hola Carlos Alberto Moreno Paredo, gracias por tu tiempo. Esta entrevista tiene como objetivo entender cómo funciona actualmente el proceso de atención al cliente en la veterinaria, el manejo de las incidencias y cómo podemos mejorarlo mediante un sistema de mesa de ayuda. Esto nos permitirá diseñar una solución funcional y útil para tu equipo. Esta entrevista nos tomará entre 30 y 45 minutos. ¿Está bien para ti?

Sección 1: Contexto del proceso actual

1. ¿Cuál es tu rol en este proceso?
2. ¿Con qué frecuencia realizas esta actividad?
3. ¿Quién más participa o interactúa en este proceso?
4. ¿Existe algún manual o documentación que utilices actualmente?

Sección 2: Problemas actuales

5. ¿Qué consecuencias tienen cuando ocurre un error o retraso en este proceso?
6. ¿Qué dificultades enfrentas actualmente en este proceso?
7. ¿Qué errores ocurren con más frecuencia?
8. ¿Qué pasos toman más tiempo o te resultan innecesarios?
9. ¿Has tenido reclamos por parte de otros usuarios/clientes?
10. ¿Cuáles son los reclamos más comunes?

Sección 3: Necesidades y mejoras deseadas

11. ¿Qué te gustaría que el nuevo sistema pudiera hacer?
12. ¿Qué información deberías poder consultar fácilmente?
13. ¿Cómo te gustaría recibir notificaciones o reportes?
14. ¿Cuál es el objetivo principal que se busca lograr con el sistema?
15. ¿Le sería útil contar con un panel visual (dashboard) para monitorear las incidencias?
16. ¿Qué tipo de reportes o indicadores le gustaría que el sistema pudiera generar?
17. ¿Hay algún proceso que debería automatizarse o facilitarse con ese sistema?

Sección 4: Requisitos funcionales específicos

18. ¿Qué datos necesitas capturar?
19. ¿Qué apartados desea ver?
20. ¿Cuál sería la lista de incidencias?
21. ¿Cuál será el máximo de caracteres permitidos para describir una incidencia?
22. ¿Cuánto tiempo tiene que pasar para que una incidencia de ponga en automático como no contestada?
23. ¿Las incidencias sin contestación podrán pasar a revisión?
24. ¿Qué nivel de prioridad tienen las incidencias dentro del flujo de trabajo de la empresa?
25. ¿Las incidencias pueden cambiar de prioridad?

Sección 5: Requisitos no funcionales

26. ¿En qué horario usas este sistema normalmente?
27. ¿Desde dónde usaras el sistema?
28. ¿Qué tan importante es que sea rápido o que no se caiga?
29. ¿Qué nivel de seguridad necesitas (usuarios, claves, permisos)?