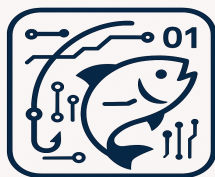

Entrevista

Proyecto: AlquilerApp
Identificación: 57



**CHIRIMBOLO
ASOCIADOS**
DESARROLLO DE SOFTWARE

Preparada por:

Canosa Leandro, Irigoyen Gonzalo Ramiro, Natalio Agustin y Scasso Leandro

Fecha de preparación: 26/03/2025

Fase en la que se encuentra el proyecto: Elicitación de requerimientos

Documentos a que se hacen referencias: -

Lugar de la entrevista: Facultad de Informática - UNLP

Fecha/Hora/Duración de la entrevista: 31/03/2025 - 17:20hs - 34 mins

Entrevistado/a: Maria

Rol: Dueña de AlquilerApp Car

Objetivo a lograr con esta entrevista:

resolver dudas puntuales sobre reglas del negocio y funcionalidades necesarias para el desarrollo

Cuerpo de la entrevista (preguntas con sus respuestas):

¿Qué medios de pago utilizan?

Rta: En un principio tarjetas de crédito, aunque si es posible integrar algún tipo de billetera virtual sería un “golazo”, se usa mucho hoy en día, pero con que el cliente pueda pagar con su tarjeta de crédito nos alcanza

En caso presencial ¿Esta info de la tarjeta de crédito es necesaria?

Rta: No, en la sucursal se trabaja con postnet. Con que se pueda registrar que se realizó el pago nos es suficiente

En ambos casos pagan la totalidad de la reserva, no se puede pagar en cuotas

¿Se incluye una reserva de seguro?

Rta: Se tiene en cuenta dentro del monto total, es transparente al sistema

Por ende en caso de que le ocurra algo al vehículo no se debe abonar un extra ¿Es así?

Rta: Correcto, el pago de la reserva es el único que debe hacer el cliente, retira el vehículo con 20 litros de combustible en el tanque y cualquier paquete que decida comprar

En cuanto a los paquetes ¿Cómo funcionan?¿De cuantos disponen y cuáles son?

Rta: Disponemos de 4 paquetes que el cliente puede elegir pagar al momento de retirar el vehículo, son:

Segundo conductor: Permite tener una segunda persona que pueda manejar el vehículo además del conductor asignado al momento de la reserva

Tanque lleno: En lugar de retirar el vehículo con 20 litros de combustible, se retira el vehículo con el tanque de combustible lleno

Sillita de bebe: Autodescriptivo, puede decidir alquilar una o más sillitas

Cadenas de nieve: Dependiendo de la sucursal puede estar disponible este paquete que básicamente le otorga al cliente unas cadenas de nieve para el vehículo

Entendemos que les interesa que los paquetes contratados sean visibles en el sistema para cada alquiler

Rta: Sí, estaría bueno que si el cliente contrata un paquete se pueda ver en el sistema

¿Qué datos son de interés al momento de dar de alta un vehículo?

Rta: Patente, marca, modelo, año, sucursal a la que esté asociado (esto es lo que quedaba para revisión por la política de poder devolver el auto en cualquier sucursal), capacidad máxima del vehículo, política de cancelación(cada unidad tiene su propia política entre 3 disponibles), categoría, precio por día, cantidad de días mínimos de alquiler (¿También únicos para cada unidad?)

Considerando que a un cliente se le otorga un auto de mayor categoría si al momento de que retire un auto no se encuentre disponible el modelo que reservó ¿Qué criterios de ordenación tienen para determinar qué categoría es mayor o mejor que otra?

Rta: No tengo esa información en este momento, pero les puedo facilitar una lista de categorías en alguno de estos días

Mario mencionó que les interesaría visualizar algunas estadísticas puntuales ¿Tienen en mente cuales son exactamente estas estadísticas?

Rta: Si, nos interesa poder visualizar 3 estadísticas en particular:

- Un listado de clientes que se registraron entre dos fechas dadas
- Un listado de vehículos alquilados entre dos fechas dadas
- Reporte de ingresos entre dos fechas dadas

En cuanto al reporte de ingresos, ¿Les interesa que sea por sucursal o uno general de toda la empresa?

Rta: En un principio te diría que general, pero ya que lo mencionan nos gustaría poder visualizar ambas opciones

¿Les interesaría tener un registro histórico de las consultas realizadas?

Rta: No, no hace falta, con poder ingresar dos fechas y que me tire la información me es suficiente

¿Les interesa poder gestionar las sucursales dentro de la plataforma?

Rta: Sí, poder ingresar sucursales nuevas que vayan abriendo así como dar de baja alguna que cierre. También nos gustaría poder cambiar los datos de alguna sucursal si llegase a ser necesario

¿Qué datos son de interés al momento de dar de alta una nueva sucursal?

Rta: Con el nombre de la sucursal, la dirección y la localidad yo creo que va a ser suficiente

¿Cada sucursal debe conocer a su grupo específico de empleados?

Rta: Si, nos gustaría que se pueda saber en que sucursal trabaja cada empleado

En cuanto al usuario que utilizarán los empleados ¿Quieren que cada uno tenga su usuario personal o les parece suficiente un usuario general de empleado que utilicen todos?

Rta: Yo creo que un usuario general para todos los empleados va andar bien

Volviendo a los vehículos, ¿Hay alguna limitación en cuanto a los alquileres que debemos tener en cuenta?

Rta: Cada vehículo tiene una cantidad de días mínimos de alquiler que el cliente debe cumplir, fuera de eso no hay muchas limitaciones, el cliente podría hacer un alquiler para el mismo día sin ningún problema por ejemplo

Al momento de la devolución de un vehículo, ¿qué debe hacer un empleado?

Rta: Cuando se devuelve un vehículo el empleado marca si se le debe realizar algún tipo de mantenimiento al vehículo, no más que eso (Importante que el auto aparezca como **En mantenimiento** en caso de que haya que hacerle algo)

¿Cuáles son los mantenimientos que se le pueden hacer a un vehículo?

Rta: No tengo esa información en concreto ahora, pero les puedo pasar la lista que utilizamos hoy por hoy

¿Puede un cliente cancelar una reserva o alquiler?

Rta: Si, podría, en estos casos entraría en juego nuestras políticas de cancelación, son 3 y cada auto tiene una política asignada:

Política de devolución total: Se devuelve el 100% del pago efectuado

Política del 20%: Se devuelve el 20% del pago efectuado

Política 0: No se reintegra nada del pago efectuado

¿Qué ocurre si un cliente no retira el vehículo el día que le corresponde?

Rta: Se le da un día más y si tampoco viene se cancela la reserva

Si se cancela el mismo día que debe retirarlo, ¿Cómo se procede?

Rta: No suele ocurrir, pero en caso de que pasara habría que ver la situación particular del cliente, no tenemos un protocolo a seguir en estos casos

¿Qué permisos y restricciones específicos tendrá cada rol dentro de la plataforma?

Rta: Los administradores podrán ver reportes de la empresa, dar de alta y baja sucursales junto a su modificación en caso necesario y administrar los empleados y la flota de vehículos.

Los empleados deben poder realizar reservas, alquileres y cancelaciones en la sucursal y administrar los mantenimientos de vehículos.

Los usuarios solo pueden reservar y cancelar alquileres.

Además de las funciones ya mencionadas, ¿el usuario administrador debería poder hacer lo mismo que el empleado?

Rta: No solemos andar mucho por las sucursales, yo creo que no va a hacer falta, con que podamos gestionar la flota y las sucursales, además de poder ver los reportes estadísticos, va a estar bien

Mario mencionó en la entrevista anterior los datos que se le solicitan a un cliente nuevo al momento de alquilar un auto por primera vez, ¿Estos datos son los mismos que deberían solicitarse al momento de registrarse en la plataforma?

Rta: Sí, esos mismos datos son suficientes creo yo, además de una contraseña obviamente

(Nota a parte: Puede ser una contraseña que se le asigne automáticamente y luego se pueda cambiar una vez iniciada la sesión.

Además para el inicio de sesión de los usuarios administradores se debe implementar factor de doble verificación)

¿Tienen algún patrón de colores o algo similar que quieren que sigamos al momento de diseñar la plataforma?

Rta: Sí, disponemos de un logo y la empresa tiene un patrón de colores que nos gustaría que se mantenga, se los puedo facilitar en estos próximos días

Conclusión de la entrevista

Informe final: Se aclararon dudas sobre los medios de pago, datos necesarios para la gestión de las diferentes entidades involucradas en el sistema, métricas utilizadas para los reportes, las políticas de cancelación, información nueva como los paquetes que disponen los clientes para agregar a los alquileres y acciones que llevarán a cabo los diferentes tipos de usuarios en el sistema.

Información obtenida en detalle:

Medios de pago virtuales:

- Tarjeta de crédito
- Billetera virtual (Si es que es posible implementar)

Tiene que quedar registrado que se efectuó el pago y con qué medio.

El seguro se encuentra dentro del monto total (Es transparente al sistema)

No se debe cobrar ningún extra en caso de accidente/siniestro/multa

Datos necesarios de los vehículos:

- Patente
- Marca
- Modelo
- Año
- Sucursal asociada
- Capacidad
- Política de cancelación
- Categoría
- Precio por día
- Cantidad mínima de días de alquiler

Estadísticas para visualizar:

- Listado de clientes que se registraron entre dos fechas dadas
- Listado de vehículos alquilados entre dos fechas dadas
- Reporte de ingresos entre dos fechas dadas.

Los reportes deben ser por sucursal y generales de la empresa.

4 paquetes que el cliente puede elegir pagar al momento de retirar el vehículo:

- **Segundo conductor:** Permite tener una segunda persona que pueda manejar el vehículo además del conductor asignado al momento de la reserva
- **Tanque lleno:** En lugar de retirar el vehículo con 20 litros de combustible, se retira el vehículo con el tanque de combustible lleno
- **Sillita de bebe:** Autodescriptivo, puede decidir alquilar una o más sillitas
- **Cadenas de nieve:** Dependiendo de la sucursal puede estar disponible este paquete que básicamente le otorga al cliente unas cadenas de nieve para el vehículo

Los paquetes se pueden elegir de forma virtual y presencial, estos tienen un coste extra dependiendo del que se elija.

Datos de las sucursales:

- Nombre.
- Dirección.
- Localidad.
- Listado de empleados que trabajan en la sucursal.

Se debe poder dar de alta y baja sucursales junto también a modificar datos de las ya existentes.

Los alquileres se pueden realizar en el mismo día que se retira. Si el cliente no se presenta el día del retiro se le da un día más de gracia y si no se presenta tampoco se debe cancelar el alquiler. Al momento de la devolución el empleado debe registrar si se tiene que realizar mantenimiento en el vehículo y se tiene que ver reflejado en el sistema.

Tipos de políticas de cancelación:

- **Política de devolución total:** Se devuelve el 100% del pago efectuado
- **Política del 20%:** Se devuelve el 20% del pago efectuado
- **Política 0:** No se reintegra nada del pago efectuado.

Roles dentro del sistema:

Los administradores podrán:

1. Ver los reportes de la empresa
2. Dar de alta y baja las sucursales
3. Administrar los empleados y las flotas de vehículos

Los empleados podrán:

1. Realizar reservas en la sucursal
2. Alquilar vehículos en la sucursal
3. Cancelar reservas y devoluciones
4. Administrar los mantenimientos de los vehículos

El rol del empleado es un rol general (los empleados no tienen cuenta propia)

Los usuarios podrán:

1. Reservar y cancelar sus alquileres de vehículos.

Información pendiente:

Documentos que se deben entregar:

Documentos que debe entregar el entrevistado:

Listado de categorías de vehículos.

Listado de tipos de mantenimientos que se le realizan a los vehículos.

Paleta de colores a utilizar y logo de la empresa.

Próxima entrevista: --/--/--