

Diseño de software de gestión para negocio de alquileres

Entrevista con el cliente

Cliente: María Mario y Luigi

Fecha y hora: 20 de Marzo de 2025, 13:10

Ubicación: Facultad de Informática

Por:

- Luna, Leonardo
- Marcos, Santiago
- Terrone, Matias
- Teves, Valentin

Introducción

Inicio

"Hola María Mario y Luigi, gracias por su tiempo. Soy Matias y soy miembro de IV Tech. Junto a mis compañeros Leonardo, Santiago y Valentin evaluaremos y analizaremos la digitalización de su emprendimiento."

Propósito de la entrevista

"El objetivo de esta entrevista es comprender en detalle cómo funciona la política actual de tu negocio. Queremos identificar oportunidades para digitalizar y optimizar procesos, manteniendo la eficiencia y la experiencia que has construido en estos 20 años de trayectoria."

Objetivo

- Entendimiento del negocio
- Procesos directos e indirectos que lleva a cabo el negocio para la realización de alquileres
- Estado actual de informatización, necesidades y prioridades del negocio

Sección #1 - Entendimiento del negocio

Pregunta #1

Tiempo asignado: 1 a 2 minutos.

¿Podrías contarnos más sobre la historia de tu negocio de alquileres? Cómo surgió y por qué.

“Somos dos hermanos provenientes de familias de campo. Nuestro propósito es facilitar el acceso a máquinas agropecuarias a quienes lo necesiten mediante alquileres ya que gran parte de ellas son muy caras y difíciles de adquirir.”

Pregunta #2

Tiempo asignado: 1 minuto.

En caso de que no lo mencione por su cuenta: ¿Qué recursos se alquilan?

“Máquinas agropecuarias en general: Tractores, bordeadoras, bulldozers, etc.”

¿A quién está dirigido?

“Cualquier persona o empresa que desee acceder a las máquinas.”

Pregunta #3

Tiempo asignado: 1 a 2 minutos.

¿Cuántas personas trabajan en el emprendimiento y de qué manera se dividen las tareas?

“Dos gerentes (Mario y Luigi) y tres empleados por local (5 locales).”

Pregunta #4

Tiempo asignado: menos de un minuto, 1.

¿Tu organización se encarga de la totalidad del proceso del alquiler? Incluyendo la reserva, el pago, la devolución y la logística de envío?

“Nos encargamos de todo excepto del envío. Sólo aceptamos retiro en el local, si aplica.”

Pregunta espontánea

¿Se permite realizar reservas? ¿Utilizan señas para esto?

“Actualmente aceptamos las señas para realizar reservas, pero queremos dejar eso de lado junto con los pagos en efectivo por motivos de seguridad.

Tenemos en mente que los pagos se manejen de forma electrónica con MercadoPago y Binance Pay.”

Pregunta #5

Tiempo asignado: menos de un minuto, 1 a 2 en caso de utilizar la re-pregunta.

¿Los clientes en la actualidad, son locales (misma ciudad), provinciales, nacionales o internacionales? ¿El plan es mantener esto así o quieren cambiar?

“En la actualidad los clientes que manejamos son de la provincia de Buenos Aires y no tenemos interés, por lo pronto, en ampliarlo.”

Re-pregunta #1

En tal caso: ¿De qué países ó regiones?

Sección #2 - Procesos del negocio

Pregunta #6

Tiempo asignado: 2 minutos.

¿De qué manera se lleva a cabo un alquiler?

“Queremos dos posibles formas de realizar esto:

La primera es de manera presencial.

La segunda es mediante el sistema. La idea es que el cliente tenga una cuenta, inicie sesión y pueda decidir el día de retiro y el período de tiempo que desea alquilar la máquina.”

Pregunta espontánea

Mencionando una cuenta por cliente, ¿qué datos se desea tener de cada uno?

“Número de documento, correo electrónico, nombre, apellido y una contraseña para poder acceder.”

Pregunta #7

Tiempo asignado: 5 minutos.

¿Podrías darnos un pantallazo general sobre la parte contable de la empresa?

En particular, nos interesa saber cómo son los procesos de cobranza y facturación a clientes.

“Queremos poder realizar cobros con débito y NFC mediante MercadoPago y recibir criptomonedas mediante Binance Pay.

De cada pago se deberán realizar facturas y enviar por correo al cliente correspondiente.”

Pregunta #8

Tiempo asignado: 3 a 5 minutos.

¿Qué procesos se llevan a cabo previo a un alquiler?

“Lo único que se tiene en cuenta previo a un alquiler es que haya stock disponible.”

¿Post alquiler?

“Una vez la máquina es alquilada no se puede extender el período, deberán esperar a que termine y alquilarla de cero nuevamente.”

¿Se tiene algún protocolo a la hora de realizar una devolución?

¿Se hace algo con el producto alquilado antes de que vuelva a estar disponible?

“Hacemos una inspección rápida y si no hay nada fuera de lo normal, se vuelve a marcar como Disponible’. Caso contrario, nuestros técnicos se encargan de hacer la reparación para que pueda volver al ciclo.”

Pregunta espontánea

En el caso de que se rompa una máquina y haya un alquiler próximo, ¿existe la posibilidad de que la máquina se entregue con retraso después de haber sido reparada o se cancela por completo el alquiler?

“Se cancela por completo y se envía una notificación por correo electrónico al cliente indicando el motivo y adjuntando un cupón de descuento para futuros alquileres como compensación.

Las cancelaciones deben hacerse a mano. Nos gustaría una sección de ‘Alquileres próximos’ para poder cancelar, en caso de que corresponda, una reserva sin que se nos olvide.”

Pregunta espontánea

En caso de que se devuelva rota una máquina, ¿todos los alquileres futuros se cancelan o sólo los afectados por el tiempo de reparación?

“Sólo los alquileres afectados por el tiempo de reparación. Con que tengamos disponible la máquina el mismo día del siguiente alquiler, es suficiente para que esta sea entregada al cliente correspondiente.”

Pregunta espontánea

¿Podríamos definir tres estados para las máquinas: ‘Disponible’, ‘En reparación’ y ‘No disponible’?

“Sí.”

Pregunta espontánea

¿Existe la posibilidad de que ustedes adquieran nuevas máquinas y las agreguen al sistema?

“Sí, y esta operación sólo la puede realizar un gerente.”

Pregunta espontánea

¿El cliente puede alquilar de a múltiples máquinas?

“No, cada alquiler equivale a una sola máquina.”

Pregunta espontánea

¿Qué distinción se puede hacer sobre las funcionalidades de gerente y empleado?

“Los gerentes pueden hacer todo: carga/edición/eliminación de máquinas, carga/edición/eliminación de empleados y acceso a apartado de estadísticas.

Los empleados pueden marcar una máquina como ‘Disponible’, ‘En reparación’ y ‘No disponible’, además de crear cuentas para clientes, realizar alquileres de manera presencial y cancelarlos en caso de que corresponda.”

Pregunta espontánea

¿Los empleados son clientes con otro rol dentro del sistema?

“Sí, la única distinción es la cuenta del gerente, tiene que ser de otro tipo y tener más seguridad, algo como autenticación en dos pasos.

Todas las cuentas de los clientes son creadas por un empleado de manera presencial, con una contraseña generada automáticamente y se le envía por correo electrónico junto con instrucciones para poder cambiarla.”

Pregunta espontánea

¿Los empleados pueden alquilar máquinas?

“Sí, pero no pueden alquilarse como empleados, deben tener una cuenta de cliente bajo el mismo DNI.”

Sección #3 - Necesidades y prioridades del negocio

Pregunta #9

Tiempo asignado: 1 a 2 minutos.

¿Cuáles son los principales desafíos que enfrentás a causa de no tener el emprendimiento digitalizado?

“El principal desafío es mantener los datos de manera consistente entre sucursales y empleados.

Utilizamos planillas de Excel para almacenar todos los datos y debemos actualizarlas a mano cada ciertos días para que todos los locales estén al tanto de qué pasa con las máquinas.”

Pregunta #10

Tiempo asignado: 3 a 4 minutos.

Actualmente, ¿Tu emprendimiento tiene incorporada alguna clase de tecnología digital para realizar la gestión del negocio?

Re-pregunta #2

Si es así: ¿Qué herramientas digitales utilizás?

“Excel.”

Pregunta #11

Tiempo asignado: menos de 1 minuto.

¿Hay algún sistema similar que tengas en mente?

“No.”

Pregunta #12

Tiempo asignado: menos de 1 minuto.

¿Cuál será el nombre del proyecto?

“Alquil.ar”

Pregunta #13

Tiempo asignado: 5 a 7 minutos.

¿Qué partes de la empresa tenés en mente digitalizar?

“Queremos que el sistema permita la realización de alquileres y pagos.

Cada máquina tiene una sucursal asignada. Nos gustaría que figure, para cada sucursal, su ubicación e información de contacto.

Además, a la hora de realizar un alquiler, nos gustaría que se especifique el local donde se encuentra la máquina actualmente para ver si le conviene al cliente.”

Pregunta espontánea

¿La información es visible para todos o deben haber iniciado sesión previamente?

“Todos pueden explorar el catálogo, ver el apartado de sucursales y la información de contacto. Todo lo relacionado a la realización de un alquiler debe ser exclusivo para clientes que hayan iniciado sesión.”

Pregunta espontánea

¿Los gerentes pueden realizar alguna operación adicional sobre los empleados?

“No es necesario, los temas internos los manejamos mediante un grupo de WhatsApp.”

Pregunta espontánea

¿Qué información se desea mostrar sobre la maquinaria?

“Tenemos en mente que se debe cargar mínimo una imagen, precio por día, cantidad mínima de días (mínimo un día, es modificable por máquina), descripción, marca, modelo y año, sucursal donde se encuentra (o punto de retiro), tipo (eléctrica, combustión, etc.) y la política de cancelación.”

Pregunta espontánea

¿Se desea mostrar todas las máquinas o sólo las disponibles para alquilar?

“Queremos que se puedan ver todas las máquinas disponibles y que pueden ser reservadas. Las que estén en reparación no deben mostrarse.”

Pregunta espontánea

¿Cómo se cancelaría una reserva?

“Mediante el sistema y presencialmente hablando con un empleado.”

Pregunta espontánea

¿Cómo manejan la política de cancelación?

“Tenemos en mente tres tipos de cancelación:

‘Cancelación no reembolsable’: Se cancela la reserva pero no se devuelve el dinero al cliente.

‘Cancelación con x% de reembolso’: Se cancela la reserva y se devuelve el porcentaje estipulado a la hora de cargar la máquina. Nuevamente, esto se define a la hora de cargar cada máquina.

‘Cancelación sin costo’: Se devuelve la totalidad del dinero a la hora realizar una cancelación.

La política de cancelación se define a la hora de cargar cada máquina y puede variar por máquina.

También queremos poder realizar combinaciones del estilo ‘Cancelación sin costo hasta 10 días previos de la fecha del alquiler, posterior a esto se aplica un 60% de reembolso.’.”

Pregunta espontánea

¿Qué tipo de estadísticas les gustaría poder visualizar?

“Máquina más alquilada, clientes más frecuentes, sucursal más concurrida, los ingresos dentro de un rango de fechas, etc.”