
Entrevista 1

Proyecto: Alquiler Express
Identificación: 01



Preparada por: GLA Software.

Fecha de preparación: 18/03/2025.

Fase en la que se encuentra el proyecto: Elicitación de Requerimientos.

Documentos a que se hacen referencias: Excel con información de propiedades. Excel con información de los clientes y sus pagos realizados. Reportes estadísticos sobre ventas y alquileres. Registros contables sobre cobros y facturación.

Lugar de la entrevista: Facultad de Informática UNLP – Aula 1-3.

Fecha/Hora/Duración de la entrevista: 21/03/2025 16.00 con una duración de 21 minutos.

Entrevistado: María Torres. Rol: Dueña del negocio.

Objetivo a lograr con esta entrevista: Obtener una comprensión inicial sobre el funcionamiento del negocio. Identificar los principales desafíos que enfrenta María en la gestión del mismo. Explorar cómo un sistema informático puede optimizar los procesos manuales y apoyar la expansión del comercio.

Cuerpo de la entrevista (preguntas con sus respuestas):

Antes de entrar en los detalles del funcionamiento actual, nos gustaría conocer un poco más sobre la historia de su negocio. ¿Cómo comienza este emprendimiento de alquileres y qué la motiva a iniciarlo?

Hace unos 20 años surge la necesidad entre un grupo de conocidos que tienen propiedades que no pueden alquilar y quieren hacerlo por períodos cortos, pero sin encargarse de hablar con los clientes. María funciona como intermediaria para que no tengan que preocuparse. Publican las propiedades en Facebook, Instagram y otros medios; los clientes las buscan, llaman o visitan la sucursal para concretar el alquiler.

¿Qué pasos sigue cuando un cliente la contacta para alquilar algo, desde el primer contacto hasta la finalización del alquiler?

Los alquileres se realizan de manera presencial. Muchos consultan por WhatsApp e Instagram, pero el trámite se hace en la sucursal: los clientes indican qué propiedad quieren y por cuánto tiempo.

¿Puede detallar un poco más sobre el proceso final de un alquiler?

Una vez alquilada, la propiedad pasa a estar ocupada y se libera al finalizar la estadía.

¿Utiliza herramientas digitales, como WhatsApp o Excel, para gestionar esos pasos?

Usa WhatsApp y Excel.

¿Qué información se guarda en el Excel?

Nombre de la propiedad, clientes y pagos. Prefiere que esta información esté solo en el sistema y no en Excel.

¿Cómo organiza y gestiona el negocio en general?

Manejan distintas propiedades (viviendas y locales incorporados recientemente). Los alquileres se registran en Excel con sus datos.

¿Cuáles son los principales desafíos o problemas que enfrenta hoy con el negocio?

El tratamiento de la información. Con el crecimiento, se complica mantener los datos actualizados en todas las plataformas (ejemplo: cambiar de 5 a 10 días de alquiler en redes sociales).

¿Cuántos días como mínimo se puede alquilar una propiedad?

Depende de la propiedad.

¿Cuántas personas trabajan en el emprendimiento y qué roles desempeñan?

María, gerentes y empleados. Hay un gerente por sucursal y empleados que contactan a los clientes.

¿Hay tareas que le gusta automatizar o delegar?

No se le ocurre, pero puede haberlas.

¿En qué cree que el sistema va a ayudar con su negocio?

En evitar modificar la información constantemente. Todo es manual, y aspiran a crecer a otras provincias y sumar propiedades, para lo cual necesitan facilitar el proceso.

¿En qué área opera sus alquileres? ¿Es a nivel local, provincial, nacional o internacional?

Actualmente en el AMBA (sucursales y propiedades).

¿Le interesaría expandirse a otras zonas? ¿Cómo puede la tecnología ayudarla a llegar a otras zonas?

Quieren expandirse a nivel provincial y luego nacional. Consideran que internet es ideal para difundir información.

¿Quiénes son sus clientes principales?

Cualquier persona que necesita alquilar por un período corto.

¿Desea llegar a algún nuevo grupo de clientes mediante el uso de tecnología?

Le gusta llegar a nuevos clientes, pero no a un grupo específico.

¿Cómo gestiona la parte contable, como cobranzas, facturación o gastos del negocio?

Presencialmente, aceptan efectivo, tarjeta, transferencia y pago completo del alquiler. Le interesa que el sistema gestione la cobranza.

¿El dueño de la propiedad tiene contacto con el cliente?

No, todo se maneja por fuera.

Hablemos un poco más sobre la parte contable, que es la más importante. La cuenta a donde se dirigen los pagos, ¿es única a nombre de la empresa?

Sí, está registrada como entidad.

¿El sistema estará diseñado solo para los clientes o también para usted y su equipo?

Para todos: María y su equipo para gestionarlo, y los usuarios para buscar propiedades por localidad, habitaciones y disponibilidad. Tiene una capa para clientes y una administrativa.

¿Desea diferentes sistemas de acceso? ¿Ya sea desde la vista del empleado o gerente?

Quiere que cualquier empleado de cualquier sucursal pueda ver todo.

¿Hay alguna funcionalidad específica que le gusta que sea particularmente intuitiva o sencilla?

Que sea intuitivo para usuarios y empleados, desde buscar la propiedad hasta realizar el pago.

¿Hay algo que ve en otros negocios que le inspira para esto?

Le atraen sitios como Booking o Airbnb por su buena implementación de búsqueda de propiedades.

¿Cuál es el nombre del proyecto?

Alquiler Express.

¿Qué moneda utiliza para los alquileres?

Pesos argentinos.

¿Puede llegarse a utilizar otra moneda?

Por ahora no, quizás en el futuro.

¿Siente que a día de hoy existe algún problema en el negocio que el nuevo sistema puede

solucionar?

Encontrar propiedades específicas. Un sistema con filtros puede resolverlo.

Mencionó Airbnb en un momento de la entrevista, ¿qué información relevante de la propiedad puede resaltar para ayudar a los clientes a elegir mejor los alquileres?

Datos como los ya mencionados y facilitar la elección de períodos de alquiler.

¿Cuáles son las características o información que se deben ver al presentar una propiedad?

Localidad, zona, cantidad de habitaciones y baños, cochera, capacidad de personas/autos.

¿Cuáles son los datos que se guardan sobre los empleados y clientes?

Nombre y apellido, DNI, fecha de nacimiento, correo y vocación.

Nos interesa saber más sobre la política de cancelación, días mínimos y precio por día. ¿Cómo funciona? ¿Hay algún tipo de recargo?

Todo es presencial, calculan y devuelven ellos en el medio que el cliente prefiere. Hay tres políticas: cancelación sin costo un día antes, con 20% de reembolso o sin reembolso.

¿Prefiere que el cliente acceda a la página mediante navegación o por una aplicación?

Web o app, no hay problema.

¿Desea poder ver los datos a nivel visual de las ventas?

Sí, pero deja el diseño a criterio propio.

¿Hay algo más que desee agregar antes de concluir?

Sugiere incluir resúmenes, resultados, estadísticas, seguimiento de ventas, clientes nuevos entre fechas, alquileres realizados y un resumen de ingresos semanales.

Conclusión de la entrevista

Informe final:

La entrevista con María brindó una visión inicial del negocio "Alquiler Express", un emprendimiento de alquileres cortos con 20 años de historia, operando en el AMBA y con planes de expansión provincial y nacional. Surgió como intermediación para propietarios y enfrenta desafíos en la gestión de datos y actualización en plataformas.

El fin era ver cómo funciona y qué necesita para crear un sistema informático que mejorara el trabajo y la ayudara a crecer. María tiene interés en un sistema fácil de usar, como Booking o Airbnb, que facilite la gestión y la experiencia del cliente.

Información obtenida en detalle:

- Historia: Hace 20 años, María empezó como intermediaria para amigos con propiedades que querían alquilar por períodos cortos sin lidiar con clientes.
- Proceso: Los clientes consultan por WhatsApp o Instagram, pero el trámite se hace en persona en sucursales y se registra en Excel.
- Gestión: Manejan viviendas y locales, con datos en Excel; actualizar la información en varias plataformas es un desafío constante.
- Desafíos: Gestionar datos y encontrar propiedades específicas se complica con el crecimiento, algo que la tecnología podría solucionar.
- Equipo: María lidera, con gerentes por sucursal y empleados que contactan a clientes y cierran los alquileres.
- Expansión: Operan en el AMBA, pero planean crecer a provincias y luego a nivel nacional, usando internet como herramienta clave.
- Clientes: Son personas que buscan alquileres cortos, sin un grupo definido; quieren llegar a más sin segmentar específicamente.
- Contable: Cobranzas en persona (efectivo, tarjeta, transferencia) van a una cuenta única; cancelaciones se manejan manualmente.
- Sistema: Será para equipo y clientes, intuitivo, con filtros, estadísticas y acceso total para empleados de cualquier sucursal.
- Detalles: Se llamará "Alquiler Express", usan pesos argentinos; datos clave incluyen ubicación, habitaciones y datos personales.

Información pendiente:

- Detalles de gestión que consumen tiempo.
- Datos para registro.

- Datos de inicio de sesión.
- Datos para publicar un alquiler.
- Datos que debe ver el usuario común en una publicación de un alquiler.
- Roles específicos del equipo.
- Registro de gastos y facturación.
- Días mínimos por propiedad.
- Prioridades del sistema (filtros vs. estadísticas).
- Preferencia web/app.

Documentos que se deben entregar:

- Vista previa con funcionalidades básicas.
- Documento Entrevista 1.

Documentos que debe entregar el entrevistado:

- Logo de la aplicación.
- Excel con la información que se guarda en un alquiler.

Próxima entrevista: 28/03/2025