
Entrevista 2

Proyecto: Alquiler Express
Identificación: 02



GLA SOFTWARE -
2025

<p>Preparada por: GLA Software.</p> <p>Fecha de preparación: 22/03/25.</p> <p>Fase en la que se encuentra el proyecto: Elicitación de Requerimientos.</p> <p>Documentos a que se hacen referencias: Entrevista 1, Diseño de entrevista 1, Prototipos de iniciar sesión, página central y calificaciones. Interfaz, colores y tipografía del sistema.</p>
<p>Lugar de la entrevista: Facultad de Informática UNLP – Aula 1-3.</p> <p>Fecha/Hora/Duración de la entrevista: 28/03/2025 16.00 con una duración de 32 minutos.</p>
<p>Entrevistado: María Torres. Rol: Dueña del negocio “Alquiler Express”.</p> <p>Objetivo a lograr con esta entrevista: Obtener información concreta sobre las funcionalidades, requisitos y operativa del sistema "Alquiler Express". Recopilar en rasgos generales la información pendiente de la entrevista anterior, como detalles de gestión, roles y preferencias específicas. Definir cómo el sistema optimizará procesos y soportará la operativa diaria del negocio.</p>
<p>Cuerpo de la entrevista (preguntas con sus respuestas):</p> <p>En la entrevista anterior se detalló brevemente sobre el alquiler de una propiedad ¿Puede detallar paso a paso de cómo funciona este proceso desde la búsqueda hasta el pago?</p> <p>Los clientes buscan una propiedad en las redes sociales. Luego, se acercan a una sucursal y muestran interés por la propiedad. El empleado verifica la disponibilidad en los días solicitados por el cliente (ingreso a las 3:00 p. m., salida a las 10:00 a. m., aunque puede haber excepciones). Si está disponible, se discute el precio. Una vez acordado, el cliente realiza el pago total por el medio que desea (presencial o remoto). La propiedad queda reservada a nombre del cliente, quien se acerca el día de inicio a la sucursal más cercana (hay una por localidad con propiedades) para retirar la llave. Se registra la entrega de la llave (hora, día, etc.) en el sistema.</p> <p>Al finalizar, el cliente devuelve la llave en la sucursal (puede haber excepciones, como quedarse unas horas más). El empleado registra la devolución. La propiedad no queda disponible inmediatamente tras la devolución; primero, se limpia y se devuelve a condiciones óptimas, y luego se actualiza su disponibilidad en el sistema.</p> <p>¿Cómo imagina el proceso de reserva paso a paso? ¿Es inmediato o requiere aprobación?</p> <p>El proceso es presencial, pero también se permite pagar desde casa. El empleado carga los datos en el sistema. La reserva es inmediata: si el cliente paga y es mayor de edad, la propiedad queda reservada automáticamente sin necesidad de aprobación adicional. La búsqueda de una propiedad y el alquiler desea que sea remoto.</p> <p>¿Existe un tiempo mínimo para alquilar una propiedad? ¿Varía según el tipo (vivienda o</p>

local)?

El tiempo mínimo depende de cada propiedad y se define de forma individual. No hay una regla general; varía según la propiedad específica.

¿Cuáles son las reglas específicas para cancelar una reserva? ¿Hay penalizaciones o reembolsos? ¿Quién las configura?

Cada propiedad tiene su propia política de cancelación, y esa es la que se aplica y se muestra al cliente. No se especifican detalles adicionales sobre penalizaciones o reembolsos; se respeta la política individual de cada propiedad.

¿Cómo se muestra la disponibilidad (calendario, lista)? ¿Actualización manual o automática?

Inicialmente, se muestra la disponibilidad según las fechas ingresadas por el cliente (si la propiedad está libre en ese rango). La actualización parece ser manual tras la limpieza y devolución a condiciones óptimas.

¿Cómo imagina el inicio de sesión para clientes, empleados y gerentes?

Todos acceden por el mismo inicio de sesión.

¿Todos ven lo mismo al entrar o cada rol tiene una vista diferente?

Hay vistas diferentes dependiendo del rol de cada persona: los empleados deberían tener un apartado donde registran entregas y devoluciones de llaves, reservas y pagos, y no deberían ser capaces de ver estadísticas, datos de otros empleados ni cargar propiedades. Los gerentes tienen acceso a todo, incluyendo cargar propiedades, gestionar empleados y estadísticas.

¿Los empleados y gerentes usan correos específicos para acceder (ej. un correo de la empresa)?

Cada empleado y gerente inicia sesión con su propio correo (no se especifica si debe ser corporativo).

¿Qué información específica debe ver el cliente sobre una vivienda (ej. metros cuadrados, servicios incluidos, etc.)?

El cliente ve: localidad, dirección, cantidad de habitaciones, baños, categoría, política de cancelación, precio por día y fotos.

¿Y para un local comercial? ¿Qué datos son prioritarios (ej. ubicación, tamaño, permisos)?

Es igual que para viviendas, salvo que cambia la categoría (se asume que se adapta al tipo de local).

¿Quiere integrar mapas para mostrar la ubicación exacta de las propiedades? ¿Qué nivel de

detalle necesita?

Sí, que se muestren mapas con la ubicación de la propiedad, y se puede incluir la foto, nombre y precio.

¿Cuántas fotos máximo por propiedad le gusta permitir? ¿Hay requisitos de tamaño o formato?

Todas las propiedades tienen al menos una foto. No se especifica un máximo ni requisitos de tamaño o formato.

¿Quién carga las propiedades al sistema y las actualiza? ¿Solo el gerente o también los empleados?

Solo el gerente carga y actualiza las propiedades en el sistema.

¿Los precios son fijos o dinámicos (según demanda o temporada)? ¿Quién los ajusta?

Los precios son dinámicos y los ajusta el gerente según sea necesario. Por ahora, no hay interés en descuentos.

¿Hay precios diferenciados por temporada alta/baja? ¿Cómo se definen?

Sí, hay precios diferenciados por temporada alta y baja. Los decide el gerente.

¿Quiere ofrecer descuentos o promociones? ¿Quién los configura y cómo se aplican?

Por ahora, no le interesa incluir descuentos ni promociones.

¿Hay un sistema de depósitos o garantías? ¿Cómo se registran y devuelven?

No se menciona nada sobre depósitos o garantías.

¿Qué métodos de pago online desea integrar (MercadoPago, PayPal, etc.)? ¿Hay comisiones visibles para el cliente?

Solo se aceptan tarjeta, transferencia bancaria y efectivo presencial. Toda comisión ya está aplicada al precio final del alquiler.

¿Con qué plataformas específicas quiere integrar el sistema (MercadoPago, PayPal, transferencia bancaria)?

Solo transferencia bancaria para pagos online.

¿Cómo se registran los pagos en efectivo o presenciales en el sistema?

El empleado es responsable de cargar los pagos en efectivo en el sistema.

¿Necesita que el sistema genera facturas automáticas? ¿Qué datos deben incluir?

Sí, que el sistema genere un comprobante automático con los datos de la persona (nombre, apellido), monto y fecha.

¿Cuáles son las funciones y permisos específicos de cada rol en el sistema? ¿Puede detallarnos un poco más sobre la diferencia en las tareas de un empleado y un gerente?

Empleado: Registra entregas y devoluciones de llaves, reservas, pagos en efectivo y datos de clientes nuevos.

Gerente: Puede hacer todo lo que hace un empleado, además de cargar y eliminar propiedades, dar de alta y baja a empleados y gerentes, y acceder a estadísticas. Un gerente puede gestionar a otro gerente (todos son empleados también).

¿El sistema debe manejar múltiples sucursales? ¿Cada una tiene sus propias propiedades y estadísticas?

Sí, el sistema maneja múltiples sucursales (una por localidad con propiedades).

¿Qué información se guarda de los clientes al realizar un alquiler (nombre, DNI, teléfono, etc.)?

Nombre, apellido, DNI, correo electrónico y teléfono.

¿Qué detalles del historial de un cliente deben guardarse y mostrarse?

Nombre, apellido, DNI e historial de alquileres previos.

¿Quiere que los clientes pueden dejar reseñas y calificaciones? ¿Son públicas o internas?

Sí, los clientes pueden dejar reseñas y un puntaje de 1 a 5. Son públicas.

¿Qué eventos deben generar notificaciones (reservas, cancelaciones)? ¿Por dónde deben mostrarse (WhatsApp, email o en el sistema)?

Notificaciones por reservas cercanas y si se efectiviza una cancelación. Se envían por correo electrónico.

¿Qué tipo de recordatorios necesita (pago pendiente, fin de alquiler)? ¿A clientes o empleados?

Recordatorios a clientes sobre reservas cercanas y cancelaciones (mismos eventos que las notificaciones).

¿Qué canales prefiere para que los clientes se contacten con soporte (email, WhatsApp, teléfono)?

Correo electrónico o un número de WhatsApp de la empresa.

¿Desea un chat en el sistema o un apartado de preguntas frecuentes?

No desea un chat en el sistema. Sí un apartado de preguntas frecuentes.

¿Qué aspectos del negocio le gusta analizar con estadísticas (ej: ingresos, ocupación, rendimiento por propiedad)?

Usuarios nuevos registrados (cantidad entre fechas), alquileres realizados (entre fechas) y dinero ingresado semanalmente. Solo visibles para gerentes.

¿Qué tan detalladas quiere que sean estas estadísticas (ej. por día, mes, sucursal, tipo de propiedad)?

No se especifica el nivel de detalle, pero se mencionan periodos entre fechas y semanalmente.

¿Tanto los empleados como gerentes pueden ver las mismas estadísticas o solo un grupo en particular?

Solo los gerentes pueden ver las estadísticas.

¿Tiene alguna preferencia inicial sobre cómo le gusta que se ve el sistema (colores, estilo)? (Se muestran unos prototipos).

En la landing page, prefiere que tanto la localidad como la fecha de ingreso sean más accesibles. No desea que se muestre el mínimo de días en la vista previa, pero sí que se muestre la calificación promedio de estrellas. Que se incluya un apartado de preguntas y respuestas de usuarios, un área de notificaciones y una sección con la historia de la empresa. Tipografía deseada: Montserrat. Colores: gris elegante.

¿Qué combinación de colores prefiere para la interfaz (mostrando paleta diseñada)?

Paleta de gris elegante.

¿Prefiere un diseño simple y limpio o algo más detallado y visual?

Algo similar al prototipo mostrado (no se especifica más).

¿Qué contenido debe incluir la sección "Acerca de" (historia, valores, contacto)?

Un poco de la historia y los valores de la empresa. No se detallan datos específicos, pero la funcionalidad es de interés.

¿Qué medidas de seguridad espera (contraseñas, verificación de clientes, backups)?

Los gerentes deben ingresar un código aleatorio nuevo, generado y enviado a su correo electrónico.

¿Hay alguna función que no mencionamos y que le gusta incluir en el sistema?

El empleado registra usuarios nuevos, carga nuevos empleados y modifica datos de

propiedades. El gerente tiene un apartado para dar de alta y baja a empleados y gerentes.

¿Cuándo ocurren situaciones excepcionales, como una propiedad duplicada, prefiere que el sistema muestre mensajes especiales decididos por usted o que nosotros definimos una respuesta automática?

Nosotros (el equipo de desarrollo) definimos la respuesta automática.

¿Cuenta con un logo que le gusta que integremos en el sistema? ¿Prefiere alguna tipografía específica (mostrándole ejemplos como Arial, Times New Roman, Roboto, etc.)?

Tipografía: Montserrat (ya mencionada). El logo de la empresa se envía por interno.

¿En casos como reservas conflictivas (ej. dos clientes reservan la misma propiedad al mismo tiempo), cómo le gusta que el sistema lo notifica o resuelve?

Nosotros (el equipo de desarrollo) definimos la respuesta automática.

Conclusión de la entrevista

Informe final:

La segunda entrevista con María profundiza en los detalles del sistema "Alquiler Express". Se dejan claros aspectos de cómo funciona, qué hace y del diseño. Se clarificaron procesos de reserva, roles diferenciados entre empleados y gerentes, y preferencias de diseño (gris elegante, tipografía Montserrat). El sistema contará con reservas presenciales o mediante pago online, gestión de propiedades con mapas y estadísticas exclusivas para gerentes, además de seguridad básica en el acceso.

Información obtenida en detalle:

- Proceso: Reservas presenciales o con pago online; inmediata tras pago y verificación de edad; entrega/devolución de llaves presencial.
- Tiempo mínimo: Varía por propiedad, sin regla fija.
- Cancelación: Política individual por propiedad, visible al cliente.
- Disponibilidad: Según fechas ingresadas, actualización manual tras limpieza.
- Acceso: Inicio de sesión único; vistas distintas para empleados. Roles:
 - o Empleados registran llaves/pagos/clientes.
 - o Gerentes añaden/eliminan propiedades y personal, ven estadísticas.
- Datos visibles a la hora de alquilar una propiedad:
 - o Localidad.
 - o Dirección.
 - o Habitaciones.
 - o Baños.
 - o Categoría.
 - o Política de cancelación.
 - o Precio.
 - o Fotos.
 - o Puntuación.
- Mapas: Ubicación con foto, nombre y precio.
- Gestión: Gerentes cargan/actualizan propiedades (mínimo 1 foto); precios dinámicos por temporada.
- Pagos: Transferencia online, tarjeta o efectivo; comprobante automático con nombre, monto, fecha.
- Datos que se guardan sobre los clientes:
 - o Nombre.

- DNI.
- Correo.
- Teléfono.
- Historial; reseñas públicas (1-5).

- Notificaciones: Por correo para reservas, cancelaciones y recordatorios.
- Soporte: Email o WhatsApp empresarial; incluye FAQ, sin chat.
- Estadísticas: Usuarios nuevos, alquileres e ingresos semanales, solo para gerentes.
- Diseño: Gris elegante, Montserrat; landing con localidad/fechas accesibles, calificación visible, secciones FAQ y "Acerca de".
- Seguridad: Código aleatorio por correo para gerentes.

Información pendiente: N/A

Documentos que se deben entregar:

- Documento Entrevista 2.

Documentos que debe entregar el entrevistado:

- Logo de la aplicación.
- Información sobre cómo mostrar la disponibilidad de un alquiler.

Próxima entrevista: N/A