
Guión de la Segunda Entrevista

Entrevistado: María

Fecha: 28 de marzo de 2025

Hora: 16:00 p. m.

Lugar: Facultad de Informática UNLP

Tema: Detalles específicos del sistema "Alquiler Express"

Objetivo: Obtener información concreta sobre las funcionalidades, requisitos y operativa del sistema

Duración total estimada: 35 minutos

1. Presentación

"Buenas tardes, María. Muchas gracias por volver a reunirse con nosotros. Soy Francisco, y me acompañan nuevamente mis compañeros de GLA Software. En esta ocasión tanto Francisco como Matheo serán los encargados de documentar la entrevista. En nuestra primera entrevista, obtuvimos una visión general de su negocio y sus necesidades. Hoy nos gustaría enfocarnos en los detalles del sistema que estamos diseñando para 'Alquiler Express'. Queremos asegurarnos de que cubra todas sus expectativas y sea una herramienta útil tanto para usted como para su equipo y clientes. ¿Está lista para comenzar?"

2. Preguntas para la Segunda Entrevista - Sistema "Alquiler Express" (Ordenadas y Ajustadas)

1. Funcionalidades básicas del sistema y operativa

1. **Proceso de alquiler:** ¿Puede detallar paso a paso cómo le gustaría que funcione el proceso de alquiler desde la búsqueda hasta el pago?
2. **Sistema de reservas:** ¿Cómo imagina el proceso de reserva paso a paso? ¿Es inmediato o requiere aprobación?
3. **Tiempo mínimo de alquileres:** ¿Existe un tiempo mínimo para alquilar una propiedad? ¿Varía según el tipo (vivienda o local)?
4. **Política de cancelación:** ¿Cuáles son las reglas específicas para cancelar una reserva? ¿Hay penalizaciones o reembolsos? ¿Quién las configura?
5. **Disponibilidad de propiedades:** ¿Cómo se mostrará la disponibilidad (calendario, lista)? ¿Actualización manual o automática?
6. **Inicio de sesión:** ¿Cómo imagina el inicio de sesión para clientes, empleados y gerentes? ¿Todos ven lo mismo al entrar o cada rol tiene una vista diferente? ¿Los empleados y gerentes usarán correos específicos para acceder (ej. un correo de la empresa)?

2. Propiedades y datos mostrados

7. **Datos a mostrar para el cliente (alquiler de vivienda):** ¿Qué información específica debe ver el cliente sobre una vivienda (ej. metros cuadrados, servicios incluidos, etc.)?

- 8. **Datos a mostrar para el cliente (alquiler de local):** ¿Y para un local comercial? ¿Qué datos son prioritarios (ej. ubicación, tamaño, permisos)?
- 9. **Google Maps:** ¿Quiere integrar mapas para mostrar la ubicación exacta de las propiedades? ¿Qué nivel de detalle necesita?
- 10. **Cargado de fotos:** ¿Cuántas fotos máximo por propiedad le gustaría permitir? ¿Hay requisitos de tamaño o formato?
- 11. **Gestión de propiedades:** ¿Quién carga las propiedades al sistema y las actualiza? ¿Solo el gerente o también los empleados?

3. Precios y pagos

- 12. **Precios por día:** ¿Los precios serán fijos o dinámicos (según demanda o temporada)? ¿Quién los ajusta?
- 13. **Tarifas por temporada:** ¿Habrá precios diferenciados por temporada alta/baja? ¿Cómo se definirán?
- 14. **Descuentos:** ¿Quiere ofrecer descuentos o promociones? ¿Quién los configura y cómo se aplican?
- 15. **Depósitos:** ¿Habrá un sistema de depósitos o garantías? ¿Cómo se registran y devuelven?
- 16. **Pago online:** ¿Qué métodos de pago online desea integrar (MercadoPago, PayPal, etc.)? ¿Habrá comisiones visibles para el cliente?
- 17. **Plataformas de pago:** ¿Con qué plataformas específicas quiere integrar el sistema (MercadoPago, PayPal, transferencia bancaria)?
- 18. **Pago presencial:** ¿Cómo se registrarán los pagos en efectivo o presenciales en el sistema?
- 19. **Facturas del pago:** ¿Necesita que el sistema genere facturas automáticas? ¿Qué datos deben incluir?

4. Roles y gestión interna

- 20. **Diferencia entre gerente y empleado:** ¿Cuáles son las funciones y permisos específicos de cada rol en el sistema? ¿Podrías detallarnos un poco más sobre la diferencia en las tareas de un empleado y un gerente?
- 21. **Funciones administrativas:** ¿Qué herramientas específicas necesita el gerente para gestionar el negocio desde el sistema?
- 22. **Sucursales:** ¿El sistema debe manejar múltiples sucursales? ¿Cada una tendrá sus propias propiedades y estadísticas?

5. Clientes y datos

- 24. **Datos del cliente:** ¿Qué información se guardará de los clientes al realizar un alquiler (nombre, DNI, teléfono, etc.)?
- 25. **Historial de alquiler:** ¿Qué detalles del historial de un cliente deben guardarse y mostrarse?
- 26. **Reseñas y calificaciones:** ¿Quiere que los clientes puedan dejar reseñas y calificaciones? ¿Serán públicas o internas?

6. Notificaciones y comunicación

- 27. **Notificaciones:** ¿Qué eventos deben generar notificaciones (reservas, cancelaciones)? ¿Por WhatsApp, email o en el sistema?
- 28. **Recordatorios:** ¿Qué tipo de recordatorios necesita (pago pendiente, fin de alquiler)? ¿A clientes o empleados?
- 29. **Medios de comunicación:** ¿Qué canales prefiere para que los clientes se contacten con soporte (email, WhatsApp, teléfono)?

30. **Soporte al cliente:** ¿Habrá un chat en el sistema o un apartado de preguntas frecuentes?

7. Estadísticas y reportes

31. **Estadísticas deseadas:** ¿Qué aspectos del negocio le gustaría analizar con estadísticas (ej. ingresos, ocupación, rendimiento por propiedad)?

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

33. **Vista de estadísticas:** ¿Tanto los empleados como gerentes pueden ver las mismas o solo un grupo en particular?

8. Diseño y experiencia de usuario

34. **Diseño general:** ¿Tiene alguna preferencia inicial sobre cómo le gustaría que se vea el sistema (colores, estilo)?

35. **Gama de colores:** (Mostrando paleta) ¿Qué combinación de colores prefiere para la interfaz?

36. **Diseño minimalista:** ¿Prefiere un diseño simple y limpio o algo más detallado y visual?

37. **Apartado de información:** ¿Qué contenido debe incluir la sección "Acerca de" (historia, valores, contacto)?

9. Seguridad y manejo de errores

38. **Seguridad:** ¿Qué medidas de seguridad espera (contraseñas, verificación de clientes, backups)?

10. Personalización y cierre

40. **Funcionalidad adicional:** ¿Hay alguna función que no mencionamos y que le gustaría incluir en el sistema?

41. **Casos excepcionales:** Cuando ocurran situaciones excepcionales, como una propiedad duplicada, ¿prefiere que el sistema muestre mensajes especiales para que usted decida o que nosotros definamos una respuesta automática?

42. **Elementos de diseño:** ¿Cuenta con un logo que le gustaría que integremos en el sistema? ¿Prefiere alguna tipografía específica (mostrándole ejemplos como Arial, Times New Roman, Roboto, etc.)?

43. **Resolución de conflictos:** En casos como reservas conflictivas (ej. dos clientes reservan la misma propiedad al mismo tiempo), ¿cómo le gustaría que el sistema lo notifique o resuelva?

3. Cierre

"María, muchísimas gracias por tu tiempo y por toda la información que nos brindaste hoy. Con esto, tenemos una idea mucho más clara de cómo diseñar 'Alquiler Express' para que sea una herramienta útil y eficiente para tu negocio. Vamos a trabajar en una propuesta concreta basada en lo que nos contaste y, si te parece bien, nos gustaría coordinar una tercera reunión para presentarte un avance. ¿Hay algo más que quieras agregar antes de cerrar esta entrevista?"
