

Preguntas Segunda Entrevista

- Vamos a implementar un sistema en el cual usted como asesor pueda ver los plazos de los documentos a entregar más recientes de las empresas correspondientes, así como podrá ver los datos personales de cada una de las empresas que esté trabajando con ella. También estará vinculado con el correo, es decir, dependiendo de la gravedad de los correos de cada cliente le saldrá la carga de trabajo que le supone trabajar con él, además al estar vinculado con el correo podrá ordenar los correos por empresas o por fecha para la comodidad. Por último, tendrá implantado un autorelleno de datos para los documentos y cálculos correspondientes, no es 100% fiable pero solo tendrá que revisarlo, además tendrá un formulario de inscripción de empresas, de cara a la página. ¿Está satisfecho o le gustaría cambiar algo?
- ¿Qué clases de cosas debería poder hacer el cliente con el sistema? ¿Podría, además de registrarse, poder ver los documentos que tiene en cola?
- ¿Hasta qué punto del proceso puede un cliente echarse atrás? ¿Puede anular su pedido mientras está trabajando en su documento?
- ¿El secretario va a realizar alguna función más además de coordinar y redirigir las llamadas?
- ¿Cómo desea que se puedan ordenar los correos?
- ¿Cómo se llevaría a cabo la gestión de plazos? ¿Mediante un programa externo que recoja los plazos relacionados con los documentos y los clientes que los solicitaron? ¿O tiene relación con los correos?
- ¿Puede haber un caso en el que más de un asesor esté trabajando en un mismo documento? ¿Y puede llegar a darse el caso en el que todos los asesores colaboren de cierta forma en un mismo documento?
- ¿Cómo contactan los clientes con la empresa para empezar el proceso de gestión? ¿Y si ha ocurrido un error durante el proceso, cuál es la vía preferida?
- ¿Puede el cliente cambiar de asesor si lo quisiera?
- ¿Puede darse el caso en el que el cliente y la asesoría no estén de acuerdo en que tipo de asesor se necesita? ¿Si es así, cómo se actúa en esos casos?
- En cuanto a las solicitudes de documentos, ¿hay algún límite establecido respecto al número de solicitudes a la vez que un cliente puede tener? ¿Si es así, si se ha llegado a un punto en el que un asesor tiene ya un número determinado de documentos, debería el sistema rechazar por defecto las solicitudes nuevas? ¿Si es así, cómo debería calcularse ese número?

- ¿Una vez que se ha terminado de trabajar con un cliente, cuál es período máximo en el que se alojan su firma electrónica?
- Actualmente hacen copias de seguridad en formato físico. En el nuevo sistema, en cambio, al estar en la nube, se pueden hacer de forma periódica automáticamente. ¿Con qué frecuencia le gustaría que esto ocurriera?
- El nuevo sistema también podría implantar un historial de versiones, ¿cuánto tiempo debería poder irse hacia atrás? Una vez terminado el documento, debería mantenerse solo la versión final? ¿Por cuánto tiempo se guarda el documento finalizado?
- Sobre los datos guardados, ¿cuánto tiempo se mantienen los datos de contacto del cliente?
- ¿Cómo se realizan los pagos? ¿Se tiene un registro de pagos?
- ¿Hay algún tipo de red flag a la hora de comenzar a trabajar con un cliente? ¿En este caso, cual es el procedimiento de actuación?
- Si el sistema se cae, ¿cuánto es el tiempo máximo que podría tardar en recuperarse por completo? ¿Y cómo debería abordarse una posible pérdida de datos?