|  |
| --- |
|  |

**Entrevista 1**

**Proyecto: HomeSwitchHome**

**Identificación: 22**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | LAM Marzo |



|  |
| --- |
| Preparada por: LAM Fecha de preparación: 15/03/19  Fase en la que se encuentra el proyecto: Desarrollo - Inicial  Documentos a que se hacen referencias: …………………………………………………... |
| Lugar de la entrevista: Empresa HomeSwitchHome Fecha/Hora/Duración de la entrevista: 18-03-2019/16:50/35 min |
| Entrevistado: Jorge Trivago y Roberta Mantecovich Cargo: dueñosObjetivo a lograr: obtener la información inicial necesaria para comprender el alcance de lo que precisa el cliente |
| Cuerpo de la entrevista (preguntas con sus respuestas):¿Quiénes son? Jorge Trivago y Roberta Mantecovich   1. ¿Qué edades tienen?   Tenemos 38 y 32   1. ¿Qué relación tienen?   Somos hermanos   1. ¿A que se dedican?   Tenemos una cadena de hoteles que se llama HomeSwitchtHome   1. ¿Hace cuanto existe esa empresa?   Existe hace 150 años. Actualmente tenemos 47 residencias en el país y en el exterior.   1. . ¿Que es lo que desean hacer?   Actualmente tenemos residencias y queremos implementar un sistema de subastas parecido a un tiempo compartido. Creemos que necesitamos un sistema para implementar esa idea. Tenemos clientes y residencias y queremos que los clientes accedan a esos hoteles.  Nos manejamos en Excel y creemos que no hay un sistema parecido   1. Y el Excel ¿les gustaría meterlo al sistema y que el sistema exporte Excel también para tener un control?   No, mejor sería que sea parte del sistema.   1. ¿Importar el Excel para tener todo guardado y seguir usando el sistema?   No, la información anterior queda en el Excel   1. ¿Y la nueva la querrían tener también en el Excel?   No, eso ya queda     1. ¿A quién está orientada?   Orientada a cualquier persona mayor de 18 años que tenga ganas de ir a los hoteles.   1. ¿Qué es un tiempo compartido?   La idea es que un grupo de personas paguen y puedan usar durante un tiempo una residencia. Un tiempo compartido clásico pagan un monto y durante un años van a poder usar una semana en la reserva de un lugar. El otro año van a usar en otro lado, por ejemplo. Es parecido, pero no igual   1. ¿En base en alquileres o en base a ventas?   Vos pensá que es una cadena de hoteles.  Lo que nosotros hacemos es ofertar una semana de hospedaje en uno de nuestros hoteles.   1. ¿Cuanto dura el hospedaje? ¿Son todos iguales o hay diferentes duraciones?   Sí, todos van a durar una semana   1. ¿Siempre?   Si, nosotros siempre vamos a publicar una semana   1. ¿Durante un año?   En realidad, durante un año es la posibilidad que va a tener el cliente de hacer uso de ese tiempo compartido.   1. ¿Como arreglan los conflictos de otros clientes que quieran usarlos también?   Nosotros vamos a publicar una semana en un hotel y solamente va a haber uno que lo va a elegir   1. ¿Hay un máximo de semanas que un usuario puede ofertar o el usuario puede ofertar por todas las semanas del año?   Inicialmente van a poder elegir 2 semanas en todo el año   1. ¿Las subastas se realizan hasta que no quedan residencias en subasta?   En realidad no   1. ¿Una subasta es por tiempo?   La idea nuestra es que entre 12 meses antes y 6 meses antes de la fecha de la semana que nosotros publicamos algunos clientes puedan elegir esa semana y usarla. Ahora, cuando llegan esos 6 meses y nadie las selecciono la idea es que se subaste. Que cualquiera pueda subastar y le vamos a poner un monto mínimo y sobre eso cualquier usuario va a poder elegir   1. ¿Quienes podrían acceder a una subasta?   Cualquiera de los clientes que estén registrados podría participar de la subasta. La subasta tiene un monto mínimo y cada uno va poniendo una cantidad de plata que puede pagar y gana el que paga más.   1. El cliente cuando aparece una subasta ¿necesita solo nombre y monto?   Si. Interesa sobre todo el que está ganando.   1. Y las subastas ¿para los demás usuarios son anónimas?   No   1. Con que se identifican, ¿con un nombre, con un apodo?   ¿Los usuarios? Por el correo electrónico   1. ¿Todos los usuarios pueden acceder a las subastas?   Si, cuando llega el momento de la subasta son todos iguales  No todos van a poder a acceder a las semanas   1. Una subasta un cliente que le quedan 2 meses tiene las mismas chances de ganarla uno que le quedan 6 meses o 12?   Si. Vos la disponibilidad la pones por un año.  Nosotros vamos a ofrecer 2 semanas anuales. Si vos usas las 2 semanas a principio de año hasta el otro año no vas a tener más.   1. ¿Podes usarlas a principio del año y cortar la suscripción?   No. Si o si tenes que pagar todo el año la suscripción   1. ¿En qué consiste el hotsale?   Esa semana que no pudo ser subastada, que nadie las eligió, nadie oferto por esa semana, no se subastaron, algunas podemos elegir ponerlas en un hotsale.  Después que paso la subasta si nadie las eligió en los 6 primeros meses, en la subasta tampoco las quiso nadie algunas que nos parezca necesario los vamos a poner en un hotsale por un precio fijo.   1. ¿Los hotsale serían por un tiempo determinado o por cupo de lugares?   Si, vendrían a ser por tiempo, hasta que llegue la fecha. La fecha límite va a ser seguro la que empieza la semana, pero también podríamos disponerles un límite   1. ¿Que tipos de pagos tienen estos clientes?   Serían todos por tarjeta   1. ¿Si o si por tarjeta?   Algunos podrían ser en efectivo   1. ¿Les interesa tener también efectivo o si o si por tarjeta?   No, algunos podrían ser efectivo   1. ¿Y los hotsale?   Los hotsale si o si por tarjeta  Lo que pasa es que el efectivo no lo podemos controlar… pero podría ser, si.   1. Dentro de la empresa ¿hay diferentes cargos o jerarquías que tengan que acceder a este sistema?   Para este sistema no, lo vamos a manejar seguramente nosotros   1. ¿Solo ustedes?   Por ahora   1. ¿Para todos los hoteles?   Si   1. ¿Que datos les interesa saber de una persona a la que le alquilan?   Personales, contacto, datos de la tarjeta de crédito   1. Al momento de la compra ¿le interesa saber nombre, mail, los datos de contacto, los datos de la tarjeta, obviamente para que pague, y después al momento de dar el alquiler si hacen un contrato?   Si   1. Entonces inicialmente en el sistema ¿lo que necesitarían hacer es subir los tipos de ofertas que tienen y poder hacer los distintos tipos de venta y los cobros?   Si. Lo que nosotros necesitamos hacer es las ofertas y que los clientes se puedan agregar al sistema   1. Y en un futuro, ¿el sistema que tiene actual va a quedar como obsoleto?   Si   1. ¿Quieren que sea una página o quieren que sea alguna otra cosa?   Queremos que sea una página web  Si, más adelante lo pasaríamos a celulares, pero por ahora…   1. ¿Para arrancar una página?   Si   1. De las residencias ¿Cuáles son los datos que hay que mostrar al cliente?   El lugar, las fotos, descripción, la semana que estaría disponible   1. ¿El precio es el mismo o varía si es temporada alta o baja?   La residencia no tiene un precio  Los clientes que van a seleccionar la residencia entre los 12 meses y los 6 meses no van a pagar un monto diferente está incluido en lo que ya pagan por el tiempo compartido.  La oferta es en el hotel en esa semana   1. ¿Un hotel en esa semana?   Es completo, es el conjunto. Nosotros podemos ofertar un hotel en Mar del Plata la primera semana de marzo y un hotel en Córdoba la ultima. El cliente va a elegir esa combinación.   1. ¿Por qué pagas lo mismo?   Lo que paga es el tiempo compartido. Todos los clientes van a pagar un monto y van a poder usar una cantidad de semanas al año, y si no las usan va para la subasta. Si no se subasta, no todas, algunas, las podríamos seleccionar para que vayan al hotsale.   1. ¿Entonces sería más como un sistema de suscripción? ¿La idea sería mantener al cliente para que todos los años vaya pagando?   Claro   1. Entonces ¿podríamos diferenciar un usuario normal de uno que paga?   En realidad todos los usuarios van a pagar.  La diferencia es que algunos van a tener la posibilidad de elegir directamente la semana que quieren, antes de los 6 meses, y hay otros que no, que solamente van a poder ingresar una subasta.  Pero también habría una cuota mínima porque los costos serían más bajos   1. ¿Una persona que no pagó para ser cliente no puede ver nada?   Podría haber una pantalla que donde lo incentive, que lo atraiga. No tendría información de las semanas disponibles, pero sí de los hoteles   1. ¿La idea es que el cliente tiene que pagar y recién ahí participar de las subastas, de los hotsales?   Sí, todos los clientes tendrían que pagar algo   1. Y esas 2 semanas que dijeron que podían alquilar al año, ¿es indiferente como las consiguen?   No. Los clientes los vamos a dividir depende cuanto paguen. Esas 2 semanas las van a tener los clientes que paguen un monto “X” van a poder elegir la semana que quieren entre 12 meses y 6 meses de anticipación. Ahí ellos ven una semana en Mendoza, la seleccionan, se la quedan y la usan, sino van a tener que ir a la subasta. Cuando ya faltan 6 meses de la semana que nosotros publicamos, pasa a subastarse esa oferta que nosotros pusimos. Y ahí todos los clientes serían iguales, todos podrían subastar.   1. Entonces, antes de esos 6 meses ¿podrían ofertar 2 semanas de hoteles diferentes?   Si. Lo que no debería pasar es que si todos pagan lo mismo uno se quede con 4 semanas y otro con ninguna. Por eso tienen un límite. Porque por el mismo monto todos deberían tener la posibilidad de tener una cantidad de semanas disponibles en el año   1. Y esa persona que paga un monto más y puede conseguir 2 semanas. Imaginemos que no alquila nada y no gana una subasta ni nada. Cuando llegan los hotsales, ¿puede ganar 2 hotsales y tiene 2 semanas?   No, porque los hotsale lo van a tener que pagar completo. Los hotsale es todo lo que no eligieron los que tenían la prioridad y nadie los compro en la subasta.  Cuando pasa la subasta y nadie la eligió, nosotros, algunas las vamos a poner en hotsale. Las que van a hotsale van a tener un monto fijo y todos las van a tener que pagar. Pero no uno cualquiera, solo los clientes registrados. Solo ese círculo de las personas que son clientes nuestros   1. Si consigue 3 semanas de hotsale ¿podría tener 3 semanas tranquilamente?   Si   1. Cuando surgen las distintas ofertas, ¿les gustaría saber cuáles son las semanas libres y en qué hotel?   Si   1. ¿Los que pagan más acceden a las semanas?   Si   1. ¿Los que pagan más tienen un nombre diferente?   Si. Premium. Esos clientes que pagan más o que son Premium si van a poder seleccionar la semana antes de los 6 meses. Después cuando llegan los 6 meses y llega la subasta son igual que todos. No importa si son Premium o no Premium en la subasta son iguales   1. El monto que pagan, ¿es anual?   Mensual  El inicial es el mismo para todos y el cliente Premium paga un poco de más   1. Un usuario común puede convertirse en Premium?   Si. Igual tendría que contactarse con nosotros   1. ¿Hay una especie de contrato?   Por eso para hacerse Premium tiene que contactarse con nosotros  Tienen que pagar todo el año.   1. El usuario que es lo que puede hacer en general: ¿puede comprar si es Premium, puede ir a hotsale, puede pagar, aparte algo más?   Por ejemplo, ¿guardar favoritos en un hotel?  Si   1. ¿Calificar?   Sí, todo eso  Muchas gracias. Nos volveremos a contactar  Fin de la entrevista |
| Conclusión de la entrevista IEl cliente desea realizar un sistema similar a un tiempo compartido. En este establece que coexistan 2 tipos diferentes de Usuarios: Premium y Básicos. Se plantea que las semanas reservadas en los diferentes hoteles (que se realizarán de a una semana completa cada una) que posee la empresa HomeSwitchHOME se realicen con las modalidades que se detallan a continuación: de 12 a 6 meses antes de la fecha publicada se realizará una reserva de semana completa realizada sólo para los usuarios Premium. Sólo pueden ofertar por un máximo de 2 semanas en esta modalidad; a partir de que sólo falten 6 meses para la fecha publicada, la oferta, entra automáticamente en una subasta a la que pueden acceder todos los usuarios registrados; finalizada la subasta cualquiera de las ofertas que se encuentran caducas en los métodos antes descritos pero que todavía no han vencido su plazo, es decir, que no han alcanzado su fecha de caducidad, puede ser ingresado en un Hotsale y quien oferte pagará el total que figure en esa venta. Esa decisión será tomada por los dueños. Tanto las subastas como el Hotsale no tienen restricción de cantidades adquiridas y cualquier usuario registrado puede acceder a las mismas. |
| Documentos que se deben entregar: - Documentos que debe entregar el entrevistado: Contrato  Próxima entrevista: 25/03/2019 |