

FICHA 2 - ENTREVISTA DE PROBLEMA DEL CLIENTE OBJETIVO

Cristóbal Suárez Abad

ITINERARIO PERSONAL PARA LA EMPLEABILIDAD II 2º ASIR

Entrevista a Antonio Domínguez Soler: (Nombre ficticio).

Entrevistador: *“Estamos realizando un trabajo para una asignatura de creación de empresas y necesitamos entrevistar a futuros clientes para saber si el producto que tenemos en mente realmente merece la pena. Al final de la entrevista de cuento en qué hemos pensado para no condicionarte.”*

Antonio: Estoy en mitad de los cuarenta, tengo un nivel de renta relativamente alta, estoy casado y tengo dos hijos. Vivo en un municipio mediano, de unos 10.000 habitantes.

E: *“Estamos pensando lanzar un producto relacionado con las copias de seguridad, ¿Qué problemas encuentras en el día a día al comprar servicios de copias de seguridad?”*

A: Lo primero sobre todo es que cuando estoy comparando productos solo encuentro en las descripciones palabras técnicas que no entiendo: snapshots, cloud-híbrida, etc. Con esas cosas me pierdo. Entonces tengo la sensación de que me están intentando vender algo que no entiendo. Yo solo necesito que me garanticen que, si algo deja de funcionar, mis datos puedan restaurarse en poco tiempo.

A: Otra cosa es el tema de los precios. Es la manera de calcular la factura: algunos te cobran por PC/Servidor, otros por cantidad de almacenamiento, otros te cobran un extra si quieres que la transferencia a la nube sea más rápida, etc. Me gustaría que fuesen más claros con el tema de los precios.

A: También está el problema de los tiempos de recuperación. Todos los productos te hablan de que te hacen las copias rápidamente, pero ninguno te asegura cuanto tiempo tardan en restaurártela. A mí, que tengo un negocio y vivo de esto, no me ayuda mucho tener una copia si no se cuanto tiempo van a tardar en poner de nuevo en funcionamiento mis servidores.

E: *De todos los problemas, ¿Cuáles son los principales?*

A: El último, el de los tiempos de recuperación. Necesito saber cuanto tardan y si las copias se hacen bien. Ah, se me olvidaba. Otro aspecto importante es si tanto yo, como algunos de mis empleados vamos a poder gestionar el software, o voy a tener que contratar a un técnico.

E: *¿Qué están usando actualmente?*

A: Llevamos un tiempo usando una solución híbrida. Usamos un software de copias de seguridad básico y algunos discos externos para hacer las *backups* de archivos críticos y de servidores. El sistema antiguo lo llamamos. Después para cosas no críticas y de poco volumen usamos servicios gratuitos de almacenamiento en la nube: Google Drive,

Dropbox, etc. Ah, se me olvidaba. Para el sistema antiguo tenemos un acuerdo con un técnico local que viene de vez en cuando a revisar todo y resolver incidencias.

E: ¿Quién compra el producto?

A: Yo, porque soy el responsable final. Consulto todas las opciones que encuentro y puedo entender. A veces pregunto a personas de mi entorno en las que confío, amigos, otros empresarios, etc.

E: ¿Dónde lo compra?

A: El hardware, lo que son los discos duros y demás, lo compramos en tiendas de informática o en grandes distribuidores de hardware que tengan un buen soporte técnico y sepamos que se hacen cargo de las garantías sin problemas. Después, lo que es el software, lo compramos directamente online a los proveedores.

E: ¿Cuándo lo compra? Y ¿Cuánto?

A: El hardware cuando se rompe o tenemos que ampliar por la cantidad de datos; y el software cuando se acaba la licencia si nos ha dado problemas o han subido demasiado el precio se busca alguna alternativa.

E: ¿Qué beneficios tiene con ese producto?

A: El beneficio principal es que con el sistema actual el hardware y el software me están saliendo relativamente baratos, ya que todo es bastante básico. Después, como está casi todo en local, a mí me da la sensación de que está más seguro.

E: ¿Qué necesidad cubre al comprar este producto?

A: Pues la necesidad de no perderlo todo. Tener tranquilidad y asegurar la continuidad de mi negocio. En este tipo de negocios es muy importante salvaguardar los datos tanto de la empresa como de los clientes, tanto para que el negocio siga funcionando, como por el prestigio y seguir las normativas de Protección de Datos. Muchas veces no elijo el producto por el precio, sino por la tranquilidad. Se perfectamente que un producto barato, pero que no cumple me cuesta en tiempo y en preocupaciones.

E: ¿Cómo preferiría que fuese este producto? A la hora de comprar este producto, ¿qué problemas concretos encuentra? ¿Cómo preferiría que fuese este producto? ¿Pagaría por un nuevo producto que solucionase este problema? ¿Cuánto?

A: Pues básicamente lo que comenté antes, no entiendo muchos de los términos que se usan a la hora de describir los productos, ninguno me asegura cuales serán los tiempos de restauración, y que tipo de soporte voy a necesitar para llevar a cabo el mantenimiento.

A: Me gustaría que el producto fuese lo más sencillo posible para no tener que contratar a alguien exclusivamente para el mantenimiento, que pudiese probar si las copias son funcionales y cuanto tiempo tardan en restaurarse, que tuviese copias tanto en local como en la nube, para estar seguro ante robos; y que, si hubiese alguna incidencia, cuente con soporte técnico.

A: Sobre el precio, ya comenté que no es un problema, sobre todo porque valoro bastante el estar seguro y tranquilo de que todo está a resguardo.

E: Bueno, pues ahora es cuando yo presento mi producto. Un servicio de copias de seguridad para empresas, con el que se pueden tener un sistema para realizar “backups” tanto en local como en la nube y que está pensado para que el usuario apenas tenga que gestionar nada; simplemente decidir los equipos y cada cuanto se van a hacer las copias.