
ANÁLISIS DE USUARIOS Y TAREAS

para

Administrador Web
Cervezas Hopperdietzel®

Versión 1.0

Autores:

Eduardo Hopperdietzel

Sebastián Lara

Felipe Soto

Supervisor:

Jorge Maturana

Asignatura:

Interacción Humano-Computador (INFO245)

Universidad Austral de Chile

28 de octubre de 2020

Index

Introducción	3
Usuarios	3
Usuario 1	3
Usuario 2	4
Usuario 3	4
Tareas	4
Registro de Clientes	5
Usuarios Involucrados:	5
Registro de Stock	5
Usuarios Involucrados:	5
Organización de Viaje de Distribución	5
Usuarios Involucrados:	5
Distribución	6
Usuarios Involucrados:	6
Registro de Ventas	6
Usuarios Involucrados:	6
Generar Facturas Electrónicas en Portal de SII	6
Usuarios Involucrados:	6
Ambiente	7
Registro de Clientes	7
Registro de Stock	7
Organización de Viaje de Distribución	7
Distribución	7
Registro de Ventas	8
Generar Facturas Electrónicas en Portal de SII	8
Personas y Escenarios	8
Carl Fuentes	8
Escenarios	9
Raúl Fuentes	9
Escenarios	10

Introducción

El propósito de este informe, es generar una descripción detallada del contexto del negocio y perfil de usuarios involucrados en el uso del software a desarrollar, con el fin dar una idea sobre cómo debe implementarse la interfaz de usuario, para así suplir de mejor manera las necesidades del cliente.

El proyecto consiste en un administrador web responsive para llevar registro de usuarios, stock y pedidos asociados a la venta de cervezas de una PYME.

Cervezas Hopperdietzel ® es una cervecería ubicada en la región de Aysén, 25 km al norte de Puyuhuapi.

Fabrican tres variedades de cerveza artesanal, las cuales distribuyen principalmente a lo largo de la región de Aysén, con excepción de algunos pedidos ocasionales a otras regiones.

Actualmente utilizan planillas Excel, lo cual con la gran demanda que poseen hoy en día resulta lento y tedioso de actualizar.

Usuarios

La empresa es relativamente de carácter familiar, está compuesta por el dueño, su esposa, hijo y dos empleados más, donde solo el dueño, su esposa e hijo serían usuarios del software.

Usuario 1

Nombre	Helmut Hopperdietzel
Cargo	CEO
Rol	Participa en todos los procesos del negocio, desde la cocción, embotellamiento y distribución de la cerveza, hasta administración y contabilización.
Experiencia Negocio	Gran experiencia en todos los ámbitos del negocio.
Experiencia Tecnológica	Usuario frecuente de aplicaciones móviles y de escritorio, tales como Whatsapp, Excel, etc.

Usuario 2

Nombre	Verónica Ralph
Cargo	CEO
Rol	Diseñadora de etiquetas de las botellas, participa en todos los procesos, pero principalmente en administración y contabilización.
Experiencia Negocio	Gran experiencia en administración y contabilización.
Experiencia Tecnológica	Usuario frecuente de aplicaciones móviles y de escritorio, tales como Whatsapp, Facebook, Adobe Photoshop, etc.

Usuario 3

Nombre	Eduardo Hopperdietzel
Cargo	Ninguno
Rol	Atiende a clientes durante el verano para venta local, y ayuda en el proceso de embotellamiento y distribución.
Experiencia Negocio	Experiencia media en administración y contabilización.
Experiencia Tecnológica	Gran experiencia tecnológica (Informático).

Tareas

A continuación se describirán únicamente las tareas relacionadas con administración y contabilización, ya que son los únicos procesos donde existen problemas que necesitan ser resueltos con el software.

Registro de Clientes

Usuarios Involucrados:

- *Helmut Hopperdietzel*
- *Verónica Ralph*

Ambos usuarios comparten una planilla Excel, donde registran los siguientes datos cada cliente:

- Identificador (A-B, A = Inicial Nombre de ciudad, B = Número de cliente)
- Nombre y Apellido (De persona a cargo)
- RUT Persona (De persona a cargo o dueño)
- RUT Empresa (Opcional)
- Nombre de Empresa (Opcional)
- Razón Social empresa (Opcional)
- Teléfono (Uno o varios)
- Correo (Uno o varios)
- Ciudad
- Dirección
- Contacto Preferido (La vía de contacto que el cliente prefiere)

Además registran manualmente los contactos en sus teléfonos móviles, donde incluyen el identificador del cliente en el campo del nombre, para facilitar futuras búsquedas.

Registro de Stock

Usuarios Involucrados:

- *Helmut Hopperdietzel*
- *Verónica Ralph*

Al finalizar una sesión de embotellamiento de cerveza, registran la cantidad de stock producida (en cajas), indicando la variedad de cerveza, el número de partida, la fecha, y el personal involucrado.

Organización de Viaje de Distribución

Usuarios Involucrados:

- *Helmut Hopperdietzel*
- *Verónica Ralph*

Aproximadamente dos veces al mes realizan un viaje de distribución a lo largo de la región de Aysén. Previo al viaje crean una nueva planilla Excel, donde copian la información de todos los clientes, luego se contactan con cada uno, preguntándoles si desean realizar un pedido. En la planilla anotan si el cliente responde o no, si quiso realizar un pedido, y en ese caso la cantidad solicitada.

Realizan esta operación hasta que hayan contactado a todos los clientes, o hasta que no quede más stock disponible.

Distribución

Usuarios Involucrados:

- *Helmut Hopperdietzel*
- *Verónica Ralph*
- *Eduardo Hopperdietzel*

Al momento de distribuir la cerveza, tienen a mano las facturas de cada pedido impresas en papel. Por lo general conocen la dirección de cada cliente, sin embargo muchas veces pierden tiempo, ya que el camino que recorren no es el óptimo.

Registro de Ventas

Usuarios Involucrados:

- *Helmut Hopperdietzel*
- *Verónica Ralph*
- *Eduardo Hopperdietzel*

Cuentan con una planilla en la cual almacenan la información de todas las ventas y pedidos realizados históricamente, incluyendo en cada caso, los datos del cliente, el número de factura, boleta o guía, el monto total, el estado del pago, método de pago, la fecha de entrega y pago, y las unidades de cada variedad.

Generar Facturas Electrónicas en Portal de SII

Usuarios Involucrados:

- *Helmut Hopperdietzel*

Para las ventas con factura, deben ingresar al portal de SII, y generar una factura electrónica. Para esto deben ingresar el RUT de la empresa o cliente, con lo cual SII autocompleta los campos requeridos, pero deben ingresar manualmente la descripción, cantidad, unidad y precio de cada producto involucrado.

Tarea	Dificultad	Duración	Periodicidad
Registrar Cliente	Media	5 minutos	1 a 3 veces al mes
Registrar Stock	Baja	2 minutos	2 veces al mes
Organizar Viaje	Alta	1 a 3 días	2 veces al mes
Distribución Completa	Alta	2 a 4 días	2 veces al mes
Registrar Venta	Media	2 minutos	1 a 15 veces al día
Generar Factura SII	Media	3 minutos	1 a 60 veces (algunos días)

Ambiente

Registro de Clientes

No existe un lugar fijo donde registren nuevos clientes, ambos usuarios poseen un computador portátil y generalmente lo realizan desde la comodidad de la casa, donde cuentan con una buena conexión a internet y espacios tranquilos y cómodos para trabajar. Tampoco existe algún tipo de exigencia en cuanto al tiempo o presión asociada a esta tarea.

Registro de Stock

El registro de stock lo realizan en la fábrica al finalizar una partida de embotellamiento. La fábrica cuenta con suministro eléctrico pero sin acceso a internet ni calefacción. Tampoco cuentan con un escritorio, por lo tanto deben ingresar los datos en el notebook estando parados o apoyándolo sobre algún mesón. No existe ningún tipo de exigencia en cuanto al tiempo o presión asociada a esta tarea.

Organización de Viaje de Distribución

Esta tarea, al igual que el registro de clientes la realizan desde la comodidad de la casa. Poseen un espacio adecuado para realizar los llamados a los clientes sin intervención. Existe un cierto grado de presión en realizar esta tarea, ya que muchas veces los clientes no responden y se debe concretar los pedidos antes de la fecha de distribución.

Distribución

El proceso de distribución lo realizan en camioneta. En la mayoría de ciudades o pueblos tienen acceso a señal de teléfono 3G o 4G, sin embargo existen sectores, como por ejemplo, tramos de la carretera austral donde no.

En la carretera suele haber cortes de camino, debido a derrumbes o rodados, los cuales pueden tardar varias horas en solucionarse, generando ralentización en los viajes.

Es un proceso bastante agotador físicamente, ya que cada caja pesa alrededor de 3 kg, y muchas veces no pueden estacionar la camioneta cerca de los puntos de entrega, por lo tanto deben caminar varios metros transportando las cajas a mano o en un carro transportador.

Existe un grado de presión en cuanto a tiempos de entrega con algunos clientes, donde se acuerda una hora y lugar para quedar, pero en general este no es un problema.

En muchas ocasiones deben pasar por un negocio más de una vez, ya que se encuentra cerrado, o el personal encargado no se encuentra.

Registro de Ventas

Esta tarea la realizan únicamente desde casa o en una cabaña que arriendan en Coyhaique al finalizar un día de distribución. Esta cabaña tiene prácticamente las mismas condiciones que la casa.

Generar Facturas Electrónicas en Portal de SII

Esta tarea también la realizan desde casa como varias de las antes mencionadas.

Es una tarea psicológicamente agotadora al ser muy repetitiva, y conlleva un cierto grado de presión, ya que deben generar las facturas de cada pedido antes de un viaje de distribución.

Personas y Escenarios



Carl Fuentes

38 años, criado en el campo no tuvo un contacto temprano con la tecnología.

Fue padre a los 20 años, está viendo cómo costear los estudios universitarios de su hijo.

El haber crecido en el campo le dio buenas bases en temas agrícolas por lo que decidió emprender con una cervecería, que maneja junto a su esposa.

Escenarios

- Días antes de realizar un viaje de distribución, Carl se sienta en su escritorio, y busca en su planilla de Excel a todos sus clientes. Uno a uno los llama o les escribe por WhatsApp, consultando si desean realizar un pedido.
Muchas veces los clientes no contestan o no desean stock.
Luego de anotar todos los pedidos, ingresa a SII y genera una factura por cada pedido. Esto le frustra y lo agota enormemente ya que debe ingresar las cantidades de cada producto en las descripciones de cada factura. Al finalizar, luego de varias horas, a Carl no le quedan más energías que para ir a dormir.
- Teniendo la camioneta cargada con stock, Carl comienza su viaje de distribución. Luego de varias entregas, es contactado por nuevos clientes que desean realizar pedidos, al no saber exactamente la cantidad de stock a su disposición, no le queda otra opción más que decirles que luego, al finalizar todas las entregas, verificará si le sobra stock y se pondrá en contacto con ellos.
- Carl comienza la jornada de trabajo desde aproximadamente las 7 am, momento en que sale de su hogar junto al cargamento de cervezas para entregar durante el día. Luego de haber viajado hasta la ciudad más cercana y haber entregado en 10 lugares diferentes se percata de que le queda poco combustible esto se debe a que Carl tuvo que viajar a un pueblo cercano a la ciudad y luego de volver a la ciudad se da cuenta que debe volver al pueblo para realizar dos entregas más, esto le frustra ya que debería haber entregado todos los repartos del pueblo en el mismo viaje, pero al tener tantos papeles en su camioneta se le confundieron las rutas y además se le perdieron facturas de clientes. Todavía tiene que entregar en 3 lugares más para cumplir con los pedidos de la jornada pero el día ya se está acabando, para no arriesgarse a quedar en pana decide volver a rellenar el tanque en el servicentro más cercano. Luego de rellenar el estanco y ocupar 30 minutos en eso, tiene que buscar la libreta (que se encuentra en algún lugar de la camioneta) donde tiene anotado a los clientes junto a sus números de contacto y se comunica con los 3 destinos restantes diciéndoles que se demorará más de lo previsto. Después de llegar a su hogar luego de esta jornada debe recoger todos los papeles que se encuentran en la camioneta, que son muchos y además algunos están sucios o borrosos por la lluvia (vive en una zona de clima lluvioso e inestable), entonces con estos papeles difíciles de procesar debe anotar en su planilla excel que clientes le pagaron durante el día y cuales deben pagarle pronto. Ya es de noche y Carl aún no termina de cuadrar el efectivo recaudado en la jornada y recuerda que entregó 15 pedidos pero solo tiene 12 pagos, así que no podrá terminar su jornada de 15 pedidos hasta que vuelva a contactar a los clientes al día siguiente para recordar quién le debe dinero.



Raúl Fuentes

18 años, estudiante de Ingeniería Civil Electrónica

Desde pequeño ha sido usuario de la tecnología y toca varios instrumentos musicales.

A veces olvida notificar a sus padres que algún cliente recurrente ha pasado a comprar.

No sabe cómo y cuándo paga el cliente generalmente al momento de entregar un pedido, sobre todo cuando no se encuentra el dueño o encargado del negocio.

Escenarios

- Raul es un joven que acaba de ingresar a la universidad, al vivir en una zona alejada de la ciudad y tener pocos panoramas externos, pasa la mayor parte de su tiempo componiendo música y haciendo experimentos de robótica. Al estar más tiempo en casa, su padre (Carl) le dio la responsabilidad de realizar ventas desde el hogar, a clientes recurrentes y turistas que se encuentran visitando la zona.
Raúl, distraído tocando música en el trabajo y al no disponer de lápiz y papel a mano, olvida anotar que variedad de cerveza había pedido un cliente, cosa que le comunica a Carl, quien se enoja con la situación, ya que luego de su propia jornada, debe además ordenar las ventas y/o entregas realizadas por Raúl, llamar a los clientes recurrentes, hacer calzar la caja (plata) y actualizar el stock de cervezas disponibles.
- De vez en cuando, Carl le pide a Raul que entregue pedidos por su cuenta, le indica las direcciones y cantidades. Raul entrega los pedidos, pero al no conocer a todos clientes, no sabe el acuerdo de pago que estos tienen con Carl, por ende lo llama para salir de la duda, pero Carl no responde el teléfono, entonces Raul no sabe si debe cobrar de inmediato, o confiar en que el cliente pagará después.