**Entrevista 1**

**Proyecto: CookBook**

**Identificación: 001**



NibbleAN - Septiembre 2013

|  |
| --- |
| Preparada por: NibbleAN  Fecha de preparación: 18/09/2013  Fase en la que se encuentra el proyecto: ……………………………………..  Documentos a que se hacen referencias: …………………………………….. |
| Lugar de la entrevista: ……………………………………………………………  Fecha/Hora/Duración de la entrevista: 20/09/2013 09:00Hs Duración: 20 minutos |
| Entrevistado: …………………. Cargo: ……………………………………  Objetivo a lograr: …………………………………………………………… |
| Cuerpo de la entrevista (preguntas con sus respuestas):  **-¿Podría describirnos su negocio actual?**  -Si claro, decidimos con mi marido emprender un pequeño negocio de venta de libros de cocina, especialmente libros difíciles de conseguir. Tenemos alrededor de 300 libros en el catálogo y 50 autores aproximadamente. También disponemos de los datos básicos de nuestros clientes, estos son alrededor de 400.  **-¿Trabajan con distribuidores?**  -No, solo usuario final.  **-¿Cómo obtienen nuevos clientes?**  -Mails y lo que es el “boca en boca”.  **-¿Cómo sabe el cliente cuales son los títulos que disponen?**  - El cliente nos envía un mail solicitando los libros que tenemos y se le envía una planilla en Excel con los títulos y un código correspondiente para cada libro.  **-¿Luego de elegir el título que debe realizar?**  -Cuando recibe la planilla mencionada anteriormente, el cliente nos envía nuevamente un mail con el o los códigos de los libros que desea y sus datos personales para poder realizar el envío.  **-¿Es el único método para el cliente?**  -No, también puede realizarlo por teléfono.  **-¿Manejan algún tipo de garantía en caso de que el libro sea usado?**  - Manejamos solamente libros nuevos de primera calidad, en ese sentido somos muy quisquillosos.  **-¿Qué tipo de facturación manejan?**  -No en este momento nada, no poseemos de ningún tipo.  **-¿Cómo reciben los pagos?**  -En este momento por contra reembolso.  **-¿Han experimentado algún problema de seguridad con su sistema actual?** -No hemos tenido ningún problema de seguridad.  **-¿Cuáles son las frustraciones más grandes que experimentaron?**  -Es difícil mantener los datos, la consistencia de la información del cliente y los cambios que se puedan realizar.  **-Además de los mencionados problemas con los datos ¿Que otros problemas encuentra y porqué quiere cambiar?**  -Queremos agilizar, darle más dinamismo en todo sentido; a veces no estamos en casa, los clientes llaman y es una venta perdida. Queremos que el cliente pida el libro en cualquier momento y se maneje de manera automática y segura el tema de los datos. Los pagos con contra reembolso también es algo a cambiar.  **-Podemos proponer un sistema a través de internet.** -Eso es muy bueno, va a tener muy buena llegada a la gente.  **-¿Cuál es su objetivo vender a una o más ciudades u otros países?** -Hace 6 años que estamos en esto y siempre tratamos de ser nacionales por un tema de costos. Queremos llegar a todo el público nacional, no queremos irnos más allá.  **-¿La venta por correo la quisieran mantener?** -Sí. Hoy en día nos manejamos por correo, si no nos manejamos por teléfono.  **-¿Y usted pretende seguir recibiendo llamados por teléfono?** -Si  **-¿Desea que haya búsqueda por tema, autor, titulo?** -Sí, me gusta. Es cómodo para el usuario.  **-¿Desea que el catálogo aparezca?** -Sí, me gusta la idea.  **-¿Método de pago?** -Queremos implementar el pago con tarjeta.  **-El pago con tarjeta por las legislaciones actuales requiere que los clientes se registren. ¿Está de acuerdo con esto?** -Sí. ¿Es seguro? **-Disponemos de seguridad de nivel internacional (por PayPal).**  **-¿Qué información manejan de los clientes?** -El nombre, apellido, dirección de envíos, DNI, edad.  **-¿Desea que creemos cuentas de usuario para sus clientes actuales?** -La idea sería que lo que ya tenemos ya esté de nuevo en el sistema que propone.  **-¿Podríamos tener acceso a los documentos que describen la funcionalidad del negocio?**  -Sí, van a poder contar con la información que manejamos de los libros y de los clientes que tenemos actualmente.  **-¿Tienen algún logo?**  -Si hay un logo de la empresa que se lo podríamos facilitar.  **-¿Desea que el sistema disponga el modo de carrito de compras para los libros?** -Sí, buenísimo.  **-En caso de que algo salga mal la Ley obliga a tener una forma de recibir reclamos ¿Le parece bien poner un formulario en el Sistema y que le lleguen los reclamos a través de mail?**  -Sí, estaría bárbaro.  **-¿Tiene clientes conocidos para que podamos tener contacto con el fin de saber sus necesidades ya que van a ser los usuarios finales del Sistema?**  -Sí, me podría comunicar con ellos y los que estén interesados los podría poner en contacto con ustedes. |
| Conclusión de la entrevista  Informe final :  Información obtenida en detalle :  Información pendiente : |
| Documentos que se deben entregar:  Documentos que debe entregar el entrevistado:  Próxima entrevista: 27/09/2013 |