



Universidad Nacional de General Sarmiento

Tecnicatura Universitaria en Informática **Licenciatura en Sistemas**

Carrera(s)

Ingeniería de Software

Comisión 1 S2 2022

Materia

Trabajo Práctico

Paula Perez Willis

Docente(s)

APELLIDO Y NOMBRE	LEGAJO	EMAIL
Spengler Joaco		
Saucedo Fiorella		
Leonel Villalba Diaz		
Sajud Amin		amin_sajud@hotmail.com.ar
Ignacio Tula		itula@logos.net.ar
Catalina Schamberger		

Planificación de Entrevista “MotorheadLab”

A continuación, se informan las preguntas preestablecidas para la entrevista con el cliente **MotorheadLab**.

Sobre la lógica de negocio

1. ¿Cómo es el circuito actual que sigue la empresa desde el comienzo en que se realiza el contacto con un posible donante, hasta la recolección de muestras? Nos gustaría entender en qué consiste cada paso desde el inicio hasta el final.

La pregunta es generalista, queremos comprender los pasos que realizan los diferentes roles descubiertos (transportistas y visitadoras), pero a su vez descubrir otros roles implícitos que sospechamos que existen pero que necesitamos confirmación (encargado de logística o jefe de transportistas, otros roles de gestión o administración), como así también conocer algunos pormenores de las tareas que se realizan. Conforme el cliente vaya respondiendo, algunas preguntas de este subitem, pueden ser respondidas sin tener que expresarlas. En caso de que no se resuelvan, re-preguntaremos en los aspectos que no quedaron resueltos.

- ¿En qué etapas específicas se planea interactuar con la app? (¿Cuál es el flujo (circuito entero que realiza la aplicación)?)
- ¿Con qué frecuencia se realiza la recolección de muestras a las donantes?
- ¿Cómo llega a la empresa un potencial donante?
- ¿Quién se encarga de registrar o dar de alta nuevos donantes? ¿Cómo se dan de baja los donantes que ya no quieren donar?
- ¿En qué consiste el trabajo de las visitadoras?
- ¿Tienes distintas sucursales en el país?
- En cuanto a la carga de donantes en dos pasos (precarga y carga), ¿Podría explicar en qué consisten estos dos pasos? ¿Cuáles son sus diferencias? ¿Qué datos se cargan en cada paso?

2. En cuanto al registro de muestras/donaciones:

- ¿Por qué es necesario identificar los bidones?
- ¿Cómo debe ser la trazabilidad de los mismos?
- ¿Qué tipo de información se debe conocer de un bidón?
- ¿Cómo se asocian los bidones con las donantes?
- ¿Cuántos bidones dispondrá cada donante?

Sobre los actores en la lógica de negocio

3. Al haberse hecho la exposición del circuito trabajo actual, y los distintos actores que participan en este:

- De estos actores, ¿cuáles se espera que usen la aplicación?
- ¿Qué diferentes funcionalidades debe tener cada uno de los usuarios dentro de la aplicación?

- ¿Qué roles de administración y gestión existen en el escalafón laboral relacionado a la logística de la recolección?
- ¿Qué información se precisa resguardar de cada tipo de usuario (transportistas, visitadoras, donantes, otros)?

4. Sobre los transportistas:

- Existe comunicación directa entre la donante y el transportista?
 - SI/NO , ¿Cómo se produce esa comunicación?
 - ¿Tiene que insistir si no encuentra a la persona en el hogar?
- ¿Se utilizarán apps de terceros para llegar al destino o la misma aplicación se encargará del mismo?

5. Sobre las visitadoras:

- ¿En qué consiste el trabajo de las visitadoras con respecto a?
(Se repite, solo a fines de recordar resolver esta pregunta)

6. Sobre las donantes:

- ¿Se espera que las donantes tengan un perfil con usuario y contraseña en la app?
 - En caso de que sí, ¿Qué gestiones podría realizar en la app?

7. Sobre otros roles en la empresa:

- ¿Existe un rol administrador?
- ¿Quién asigna los puntos de recolección de cada transportista?
- ¿Hay una cantidad de puntos máximos que se les debe asignar?
- ¿Cómo se definirían los polígonos territoriales? ¿Qué personal o rol de la empresa lo define?

Sobre las consideraciones de seguridad

8. Para asegurar el registro de usuarios,

- ¿Quién produce el alta de nuevos usuarios con contraseña para transportistas y visitadoras?
- En caso que la transportista o visitadora olvidara la contraseña, ¿el/la usuario/a puede restablecerla por sí mismo?

9. Se describió el requerimiento de desloguearse ante la inactividad del usuario:

- ¿A qué se considera inactividad? ¿Existen excepciones?
- El tiempo de 2 minutos se podría considerar muy restrictivo, ¿está conforme con ese requerimiento o considera que se podría hacer cambios?

Estas preguntas surgen sobre situaciones hipotéticas:

- *Luego de conducir durante más de dos minutos, el transportista siempre debe volver a iniciar sesión cada vez que llega al domicilio de*

una donadora. Debe iniciar sesión de nuevo, si por algún motivo se retrasó dos minutos para escanear un QR.

En este caso en particular, es bueno desloguear al usuario porque la pérdida del dispositivo puede llevar a comprometer información personal.

- *Para el caso de roles en la empresa que se encuentran dentro de la sede de la misma, ¿No es muy poco el tiempo?*

Sobre el contact center

10. Para el sistema de ayuda al cliente/soporte,

- ¿Qué canales utilizan (teléfono, email, chat en la propia app)?
- ¿Cuántas consultas promedio por día reciben aproximadamente?
- ¿Qué servicios se esperan del sistema de ayuda al cliente (contact center) y cómo se integra con el resto de la plataforma?
 - ¿Cambio de domicilio, quejas, baja?
- ¿Qué expectativas tienen en cuanto a tiempo de respuesta y resolución de incidencias?

Sobre las notificaciones

11. Sobre las notificaciones automáticas:

- ¿Quiénes las reciben?
- ¿Qué tipo de novedades o eventos se notifican?
- ¿Cuál sería la frecuencia?
- ¿Se desea algún formato en específico?

Sobre los método para medición de los beneficios

12. ¿Cuándo y con qué regularidad se le envía la encuesta de satisfacción a la donante?

13. ¿Espera que esta aplicación se encargue de la gestión de la encuesta?

- *Si es así, ¿cuáles son las preguntas indispensables en la encuesta?*
- *¿Quién es el encargado de gestionar las encuestas?*
- *¿Cuál es el objetivo de esta encuesta y su alcance?*
- *¿Son preguntas relacionadas con la empresa? ¿O son preguntas relacionadas sobre el uso de la app?*
- *¿Qué se quiere lograr con esta encuesta?*

Sobre los reportes

14. Acerca de los reportes mensuales,

- ¿Quiénes serían los consumidores de estos informes?
- ¿Cual es la información que necesita en este reporte?

- ¿Se desea algún formato en específico?

Cuestiones de performance y el diseño de la aplicación

15. Sobre la afirmación, “La visualización de donantes no puede demorar más de 30 segundos en efectuarse”,

- ¿A qué se refiere específicamente con visualización?
- ¿La visualización de datos para el transportista, la visitadora?
- ¿Se refiere al tiempo de carga de la información? O, ¿Se refiere a que el usuario debe poder leer la información indicada en menos de 30 segundos?

16. ¿Cuál es el volumen aproximado de usuarios que se maneja diariamente?

- ¿Cuántas sedes maneja?
- ¿Cuántos transportistas aproximadamente por sede?
- ¿De cuántos donantes se encarga un transportista (o sede podría ser)?

17. Sobre la interfaz intuitiva,

- ¿Tiene algún ejemplo en mente de cómo le gustaría que sea la experiencia de usuario?

18. Sobre posibles integraciones o migraciones,

- ¿Hay algún sistema existente o software de terceros que se usa actualmente?
- ¿Se requiere conexión con algún sistema actual?
- ¿Requiere migración de información?

19. Con respecto a las tecnologías,

- Se menciona que se utilicen “las últimas tecnologías del mercado” ¿Cuáles son esas tecnologías imprescindibles que se esperan?
- ¿De qué hardware dispone la empresa para el funcionamiento de la aplicación?
- ¿Cuáles son los navegadores que se utilizan en la empresa?