

---

# Entrevista

**Proyecto:** *Cookbook*  
**Identificación:** ENT01

---



**S.I.**



Soluciones Informáticas

---

*Soluciones Informáticas*  
Abril del 2014

## Ficha del documento

Documento validado por las partes en fecha: 20/04/2014

Por el cliente	Por la empresa suministradora
	
Aclaración: Rubén	Aclaración: Soluciones Informáticas

## Elaboración

**Preparada por:** *Soluciones Informáticas*

**Fecha de preparación:** 18/03/2014

**Fase en la que se encuentra el proyecto:** Elicitación de Requerimientos

**Documentos a que se hacen referencias:** No aplicable

## Detalles de la entrevista

**Lugar de la entrevista:** Residencia de los dueños de «Cookbook»

**Fecha y hora:** 18:45 del día 18/03/2014

**Duración:** 20 minutos

## Entrevistados

**Entrevistados:** Norma y Rubén

**Cargos:** Dueños del negocio «Cookbook»

**Objetivo a lograr:** Conocer el manejo actual del negocio.

## Cuerpo

### 1. ¿Cómo administran el negocio?

*Rubén:* Norma se encarga de los envíos. Yo de atender a los clientes y de actualizar el catálogo.

### 2. ¿Cuentan con empleados en el negocio?

*Rubén:* Sólo Norma y yo nos encargamos del negocio. Vamos a ser solamente nosotros dos, no tenemos pensado tener empleados. Sin ayuda de nadie.

### 3. ¿Qué días manejan?

*Rubén:* Todos los días estamos trabajando. Bueno, el domingo es sagrado.

### 4. ¿Cómo se manejan actualmente con los Clientes?

*Rubén:* Nosotros tenemos un catálogo de libros. Y aquellos clientes que estén interesados, nos lo solicitan, llamando por teléfono o comunicándose vía mail, y nosotros se lo mandamos a su correo electrónico. Para realizar la compra, deben hacer previo un depósito bancario o bien se lo

enviamos por contrareembolso.

**5. ¿Aceptan el pago por tarjeta de crédito?**

*Rubén:* No, por el momento sólo nos manejamos por contrareembolso y previo depósito. Tenemos intenciones que con el nuevo sistema, sea sólo por tarjeta de crédito.

**6. ¿Cómo es el catálogo? ¿Qué información tiene?**

*Rubén:* En él tenemos todos los libros disponibles y mostramos el título, autor, el precio y algunos detalles más. Está desordenado, nos gustaría poder organizarlo de alguna forma.

**7. ¿Manejan algún tipo de descuento u oferta?**

*Rubén:* Actualmente no, pero estamos interesados en tener más adelante.

**8. ¿Cómo consiguen los libros? ¿Cuentan con proveedores fijos?**

*Rubén:* Nosotros salimos a comprarlos por librerías, ferias, cualquier lado. No trabajamos con proveedores ni librerías en particular.

**9. ¿Manejan el stock de los libros?**

*Rubén:* No, para nada. Tenemos stock infinito.

**10. ¿Puede un cliente devolver un libro?**

*Rubén:* No. Jamás devolvieron nada. Siempre quedan satisfechos con su compra.

**11. ¿Lleva a cabo el registro de las compras realizadas por sus clientes?**

*Rubén:* Norma tiene anotadas algunos registros de compras, en papel. Yo tengo un archivo de Excel, pero está desactualizado. Al ser muchas compras, no lo actualizé más.

**12. ¿Llevan un registro de sus clientes?**

*Rubén:* Sí, tenemos una planilla Excel con algunos datos. El nombre, teléfono, lo básico.

**13. ¿Qué problemas o dificultades han tenido o tienen actualmente?**

*Norma:* Básicamente manejar la información, es mucha. Se nos hace difícil la organización. Y por otro lado, hemos perdido información que teníamos registrada, por las inundaciones o porque se nos borró.

## Conclusión de la entrevista

### **Informe final:**

En la presente entrevista, se obtuvo los principales detalles del contexto y prácticas llevadas a cabo por los dueños del negocio Cookbook sobre los clientes y el catálogo de libros.

Se les consultó sobre las problemáticas que se les presentan y por qué desean implementar un nuevo sistema.

### **Información obtenida en detalle:**

- Los encargados de Cookbook, Rubén y Norma, trabajan los días hábiles. No planean contratar a otros empleados. Rubén se encarga del trato con los clientes y Norma, del envío de los libros a los clientes.
- En el sistema actual, el cliente (por email o por teléfono) se muestra interesado en comprar un libro y se le envía un catálogo (sólo por email). El cliente luego responde (por email o por teléfono) con el libro deseado.
- Hay dos formas de comprar el producto: por contrareembolso o por depósito bancario. Los encargados desean que en el nuevo sistema, sólo sea posible comprar mediante tarjeta de crédito.
- Los encargados y los clientes sólo se comunican por email o teléfono. No hay trato cara a cara.
- No se manejan ofertas ni descuentos. Ningún cliente ha retornado un libro. No se hacen devoluciones.
- El catálogo de libros no se encuentra ordenado.
- No existe un proveedor de libros fijo.
- Existe una planilla Excel con la información de los clientes y otra con la de los libros. Existe un documento de registro de compras que está muy desactualizado.
- No se considera el stock de los libros.
- El sistema actual presenta los siguientes problemas: Es difícil de organizar y mantener y han perdido información física.

**Información pendiente:** Elicitar el método por el cual se fijan los precios. Consultar sobre la facturación de las compras y el alcance de los envíos.

**Documentos que se deben entregar:** A los entrevistados se le entregará una copia de la actual entrevista donde se verá reflejado cómo fue comprendido el contexto general de Cookbook.

**Documentos que debe entregar el entrevistado:** Ninguno.

**Próxima entrevista:** 25/03/2014 a las 18:50 hs. Residencia de los dueños de Cookbook.