
Entrevista

Proyecto: *Cookbook*
Identificación: ENT02



S.I.

Soluciones Informáticas

Soluciones Informáticas
Abril del 2014

Elaboración

Preparada por: *Soluciones Informáticas*

Fecha de preparación: 24/03/2014

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

Documentos a que se hacen referencias:

- Planilla de Excel entregadas por el cliente: [EXC01](#)
- Primera entrevista con el cliente: [ENT01](#)

Detalles de la entrevista

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

Fecha y hora: 18:45 del día 25/03/2014

Duración: 21 minutos

Entrevistados

Entrevistados: Norma y Rubén

Cargos: Dueños del negocio «Cookbook»

Objetivo a lograr: Conocer más detalles de las tareas y manejos del negocio.
Obtener un acercamiento al Sistema deseado por el cliente.

Cuerpo

Contexto Conocer detalles del Cliente y contexto donde se instalará el Sistema

1. ¿Qué conocimientos de informática poseen?

Norma: Nada, apenas sé prender una computadora.

Rubén: Yo tengo una tablet, que me regalaron mis hijos, que más o menos le meto onda. Internet - home banking. Excel, un poquito. Muy básico. Tengo Gmail.

2. ¿Cuáles son los programas informáticos que utilizan?

Rubén: Excel y Word – básico.

3. ¿Cuáles son los equipos informáticos con los que cuentan actualmente? ¿Podrían describir algunas de sus características, como por ejemplo la antigüedad o detalles de sus componentes?

Rubén: Solamente la tablet. Tiene un año, marca X-View. Sistema operativo Android.

Libros Relativo a los libros y catálogo

1. ¿En base a qué o cuáles criterios desean organizar el catálogo?

Rubén: Me gustaría que sea por categoría. Tener etiquetas: Comida china, comida tailandesa, a la parrilla, cupcake, repostería, panadería, esas cosas.

2. ¿Qué información desean presentar en el catálogo?

Rubén: Información referente a los libros: el autor, título y tapa...

3. ¿Desean permitir a un visitante previsualizar parte del libro? ¿Qué secciones, específicamente?

Rubén: Si sos visitante, verías la tapa, el nombre, autor, precio. Si le haces click, se muestra un detalle, pero me gustaría que ese detalle se le muestre solamente a los registrados.

Los detalles sería el ISBN, cantidad de hojas, hojear el índice del libro, más información.

4. Cuando el último ejemplar de un libro sea vendido, ¿cómo quieren que el sistema lo maneje?

Rubén: Yo quisiera, como administrador, poder tildarlo como "Agotado".

5. ¿Desaparecen del catálogo o permanecen con un mensaje de fuera de stock?

Rubén: No desaparecen del catálogo. Son clasificados como "Agotado".

6. ¿Desean que el sistema gestione los ejemplares de un libro? ¿Qué atributos les interesaría que maneje?

Rubén: No, son todos nuevos. No hay distinciones entre los libros.

7. ¿Tienen interés en comercializar con libros en formato digital?

Rubén: No, capaz en un futuro. Por el momento, no.

Clientes Gestión, Operaciones permitidas y/o Servicios asociados

1. ¿Qué datos personales y de contacto les gustaría manejar de sus clientes?

Norma: Nos gustaría tener lo básico: nombre, DNI, email y una dirección.

Rubén: Teléfono y fecha de alta en el sistema.

2. ¿Qué otra información les interesaría registrar de ellos?

Rubén: La fecha de alta y nada más.

3. ¿Les gustaría que los Clientes puedan consultar su historial de compras?

Rubén: Sí, pero no es primordial.

4. ¿Serán capaces los clientes de dejar opiniones sobre los libros? ¿Podrán calificarlos numéricamente?

Rubén: No.



5. ¿Podrán los clientes solicitar libros que no se encuentren en el catálogo?

Rubén: No. Sólo solicitan lo que está en el catálogo.

6. ¿Les interesa que los clientes puedan registrarse en una lista de correo para recibir novedades?

Rubén: ¿Tipo suscripción? No.

Administración Operaciones, Facturación, Mantenimiento, Estadísticas

1. En cuanto a la gestión de los libros: ¿Qué información les gustaría que el Sistema les presente? ¿Qué operaciones y/o cálculos desean que les facilite?

Rubén: Reportes de estadísticas. Los libros más vendidos en cierta fecha, clientes que se registraron en determinadas fechas. Esos dos son los que más nos interesan.

2. ¿Realizan la facturación de las compras? ¿Desean la implementación de alguna impresión de ticket o comprobante?

Rubén: Deberíamos...

3. ¿Existe algún criterio por el cual se fijan los precios?

Rubén: Los precios son arbitrarios. Los fija Norma.

4. ¿Le sería de utilidad que el Sistema lleve a cabo un balance de cuenta?

Rubén: No. Norma lleva los números.

5. ¿Les gustaría ofrecer algún tipo de descuento al momento de la compra?

Rubén: Por ahora, no. En un futuro puede que sí, pero no por ahora.

6. ¿Les gustaría implementar ofertas?

Rubén: No, por lo menos para esta primera etapa, no.

7. ¿Les interesaría ofrecer beneficios especiales para los clientes regulares? Por ejemplo, regalar un libro cada 5 que compren.

Rubén: No. Ni descuentos por banco.

8. ¿Tendrán garantía los libros? ¿Puede un cliente devolver el libro si no está satisfecho o ha recibido un libro equivocado por error?

Norma: No.

Servicios Envíos, Pago por tarjeta, Comunicación Interna

1. Con el nuevo sistema: ¿Qué días y horarios de atención poseerán? ¿Cuándo realizarán los despachos de los pedidos?

Rubén: El sistema estará todo el día andando, como MercadoLibre. Siempre operando. Los despachos se realizan todos los días y no tardan más de 2 días en llegar. Llega el pedido y

todos los días a cierta hora de la tarde, va Norma con los libros y los envía.

2. ¿Será modificado el plazo de entrega si el pedido se realiza en los fines de semana o feriados?

Rubén: Sí, los domingos son sagrados. No trabajamos los feriados. Nos manejamos con los días del correo.

3. ¿Realizarán envíos al exterior?

Rubén: No, todo nacional.

4. Considerando los envíos: ¿Qué opinan acerca de que el Sistema sea capaz de informar el precio final de una compra al cliente?

Norma: En el precio está incluido el costo de envío.

Rubén: Eso habría que destacarlo en el sistema. Que el precio ya incluye el envío.

5. ¿Serán capaces los clientes de modificar o anular los pedidos?

Rubén: No, y tampoco nosotros. Una vez que el cliente confirma su pedido, listo.

6. ¿Estarían interesados en poder ponerse en contacto con los Clientes a través del Sistema?

Rubén: Ellos nos pueden contactar. Estará el "Contáctenos". No habrá comunicación entre clientes o mensajería interna.

7. ¿Con que bancos trabajan actualmente?

Rubén: Con todos.

8. ¿Qué tarjetas se permiten?

Rubén: Visa, MasterCard, las principales.

9. Una vez que el sistema está en marcha: ¿Desean mantener vigente las formas de pago que utilizan actualmente?

Rubén: No, sólo por tarjeta.

Sistema Funcionalidades y/o Características deseadas

1. ¿Podrían describir qué datos registra en sus archivos de Excel? ¿Desean volcar estos datos al sistema actual?

Rubén: Ustedes deciden lo de volcar los datos. Yo te puedo decir lo que tenemos hoy en día. Clientes: Nombre, DNI, fecha de alta, email y domicilio. Libros: ISBN, título, autor, cantidad de páginas, precio, idioma en que está escrito, fecha de edición.

2. ¿Y los registros de compra?

Rubén: De pedidos tengo: Libro, quién lo compró y la fecha. Lo que sí me gustaría tener es un estado que manejamos internamente. Puede ser: Pendiente - todavía no se envió. Enviado - está en viaje. Confirmado o efectuado...

3. ¿Este estado lo puede ver el cliente?

Rubén: Sí, estaría bueno que por el sistema sepa, para que no se ponga nervioso.

Conclusión de la entrevista

Informe final:

En la presente entrevista se obtuvo un acercamiento más detallado a las prácticas que realizan los dueños en Cookbook. A su vez, se consiguió información relevante acerca del contexto donde el futuro software será instaurado, considerando el perfil de los administradores del mismo y sobre qué plataforma lo usarán.

Por otro lado, se adquirieron las principales características y requerimientos que tendrá que satisfacer el sistema a implementar.

Información obtenida en detalle:

- Los dueños tienen un conocimiento muy básico de informática: Home banking, Email y Excel. Poseen una tablet con sistema operativo Android.
- Los dueños trabajarán todos los días hábiles. El sistema estará funcionando las 24 horas. Los libros no tardan más de dos días en llegar.
- Presentemente, los dueños registran los siguientes datos en sus archivos de Excel. De sus clientes: Nombre, DNI, fecha de alta, domicilio, email. De sus libros: ISBN, título, autor, cantidad de páginas, idioma, precio y fecha de edición.
- El catálogo será organizado por medio de etiquetas. Cada libro tendrá un título, el nombre del autor, la tapa, el precio y una o más etiquetas. Adicionalmente, un cliente registrado podrá acceder a más detalles del libro: ISBN, cantidad de páginas, fecha de edición, índice e idioma en el que se encuentra escrito.
- Cuando el último ejemplar de un libro sea vendido, podrá ser marcado como "Agotado" por el administrador. Estos no desaparecen del catálogo. Todos los libros son nuevos y no hay distinciones de estado entre ellos.
- Los precios de los libros son arbitrarios. No habrá descuentos por banco, devoluciones, ni beneficios especiales.
- La información que desean manejar de sus clientes será la siguiente: Nombre, DNI, teléfono, dirección, casilla de correo y fecha de alta.
- Los clientes no podrán solicitar libros que no se encuentren en el catálogo.
- La única forma de comunicación disponible para los clientes, será un formulario web para contactarse con los dueños.
- Los dueños trabajarán con una amplia variedad de tarjetas de crédito como forma de pago.
- Los dueños están interesados en la gestión de las solicitudes de compras, detallando de las mismas 3 posibles estados, los cuales pueden ser consultados por los clientes.



- El sistema será capaz de generar reportes de estadística para los administradores. Principalmente: los libros más vendidos en cierta fecha y clientes que se registraron entre dos fechas.
- El sistema no llevará a cabo el balance de cuenta.
- Los clientes no podrán modificar ni anular sus pedidos, una vez realizados.
- No se realizan envíos al exterior. Los envíos son exclusivamente nacionales. En el precio del libro está incluido el precio del envío, y el cliente será informado de esto.
- No se implementará una lista de correo para que los clientes puedan recibir novedades del catálogo.
- No desean, por el momento, comercializar libros en formato digital.
- No desean, por el momento, que los clientes puedan consultar su historial de compras.
- No desean, por el momento, implementar ofertas y descuentos.

Información pendiente: Más detalles acerca del manejo de los estados de las solicitudes de compra y sobre la gestión avanzada de los clientes. Esclarecer si se desea la implementación de un comprobante de compra. Averiguar si la tarjeta de crédito es un requisito obligatorio para la registración de un cliente y detallar qué comprenderá el módulo de comunicación con los administradores.

Documentos que se deben entregar: A los entrevistados se le entregará una copia de la actual entrevista donde se verá reflejado cómo fueron comprendidos los temas tratados.

Documentos que debe entregar el entrevistado: Los entrevistados se comprometieron a entregar las planillas Excel que poseen, como así también el logo de su empresa.

Próxima entrevista: 1/04/2014 a las 18:50 hs. Residencia de los dueños de Cookbook.