
Entrevista

Proyecto: *Cookbook*
Identificación: ENT01



S.I.

Soluciones Informáticas

Soluciones Informáticas
Abril del 2014

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.