

---

# Entrevista

**Proyecto:** *Cookbook*  
**Identificación:** ENT03

---



**S.I.**

Soluciones Informáticas

---

*Soluciones Informáticas*  
Abril del 2014

## Elaboración

**Preparada por:** *Soluciones Informáticas*

**Fecha de preparación:** 1/04/2014

**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](#)
- Segunda entrevista con el cliente: [ENT02](#)

## Detalles de la entrevista

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

**Fecha y hora:** 19:15 del día 01/04/2014

**Duración:** 10 minutos

## Entrevistados

**Entrevistados:** Norma y Rubén

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

**Objetivo a lograr:** Conocer más profundamente el nuevo Sistema deseado por el cliente.

## Cuerpo

### **Libros**    Relativo a los libros y catálogo

1. ¿Puede ser un libro subido al catálogo si le faltan datos? Por ejemplo, subirlo sin la tapa. ¿Son todos los atributos estrictamente necesarios?

Rubén: Sí.

2. ¿Sí puede ser subido, o sí todos los atributos son necesarios?

Rubén: Todos los atributos son necesarios.

Norma: Todo obligatorio.

### **Clientes**    Gestión, Operaciones permitidas y/o Servicios asociados

1. ¿Puede un cliente darse de baja en el sistema?

Rubén: Sí.



**2. ¿Puede hacerlo el administrador?**

Rubén: Sí, lo bloqueo de última. Lo pongo en penitencia.

Norma En la lista negra.

**3. ¿Puede un cliente modificar sus datos personales?**

Rubén: ¿Su perfil? Sí.

**4. ¿Y el administrador, modificar los datos?**

Norma: No debería.

Rubén: Salvo que sea algo muy crítico. Cambio de contraseña y algo pero... No, no, no.

**5. Estábamos pensando si alguien se registra con un nombre ofensivo, ¿ustedes lo quieren cambiar?**

Rubén: Y lo elimino de última. Ahí sí lo elimino.

## **Administración** Operaciones, Facturación, Mantenimiento, Estadísticas

**1. ¿Estarían interesados en que el Sistema realice distintas tareas de mantenimiento? Por ejemplo: Eliminar clientes que ya no realicen compras, libros que ya no se consiguen.**

Rubén: No.

**2. ¿Qué desea que destaque la portada del Sistema? ¿Prioriza novedades, libros más comprados, tal vez los gustos del cliente?**

Rubén: Eso puede ser, pero no le den prioridad. Si lo quieren hacer como un chiche, bárbaro.

**3. ¿Por defecto cómo sería la página de inicio?**

Rubén: Que me muestre el catálogo de libros.

**4. ¿Desea que el Sistema organice o clasifique a los Clientes según algún criterio?**

Rubén: No. ¿Que el listado de usuario me los muestre de alguna manera? No, no. O sea, yo podría hacer una búsqueda o un filtro, pero limitémoslo a eso.

## **Servicios** Envíos, Pago por tarjeta, Comunicación Interna

**1. ¿La tarjeta de crédito será un requisito obligatorio en el nuevo Sistema a la hora de registrar al cliente?**

Norma: No para registrar. Para comprar, nada más.

**2. ¿Desean que el sistema almacene la tarjeta o que el cliente deba ingresar la tarjeta antes de una compra?**

Rubén: Yo creo que no está copado guardar en la base de datos los número de la tarjeta.

**3. ¿Cada vez que se compra, se solicita la tarjeta?**

Rubén: Sí.

**4. ¿Desean la implementación de algún comprobante o ticket?**

Rubén: Podría ser que se genere un comprobante digital del lado del cliente.

**5. ¿Este comprobante tendría la fecha de comprado, los libros y el monto pagado?**

Norma: Claro.

**6. En cuanto a los estados de una solicitud de compra, ¿serán Pendiente, Enviado, Finalizado?**

Rubén: El comprador va a tener que setear como Finalizado una vez entregado. Yo voy a tener que modificar el estado del envío. Cuando Norma lo envíe, yo o ella lo cambiamos a Enviado.

**7. ¿Y cómo se maneja el último estado?**

Rubén: El último estado lo va a tener que definir el cliente cuando le llegue.

**8. ¿Y si el cliente no lo hace?**

Rubén: Lo llamo y averiguo. De última, lo voy a tener que poder cambiar yo también. Lo ideal sería que lo cambie el cliente.

**9. ¿Estaría mal que el Sistema lo haga, tras pasado un tiempo?**

Rubén: Sí. No, mejor no. En un último caso, llamo, pregunto si llegó y lo cambio yo.

**10. ¿Y los estados serían Pendiente, Enviado y Finalizado?**

Rubén: Sí.

## **Sistema** Funcionalidades y/o Características deseadas

**1. ¿Desean exportar los listados del sistema?**

Rubén: Los reportes podrían ir a .pdf. Una vez generado el reporte, que aparezca la opción de exportar. Reportes nos interesan dos: "Compras entre dos fechas" y "Usuarios registrados entre dos fechas". Yo entro a reportes, cargo las fechas, me muestra el reporte, y "exportar a .pdf"

**2. ¿Y exportar, por ejemplo, todo el catálogo o los clientes a Excel?**

Rubén: No.

**3. ¿Desean tener la posibilidad de generar una copia de seguridad de la base de datos?**

Rubén: Sí.

**4. ¿Desean tener la posibilidad de compactar la base de datos? Por ejemplo, eliminar registros antiguos o algún otro criterio.**

Rubén: No.

**5. ¿Cómo desean que sea la interfaz para los usuarios? ¿Y la de la administración?**

Rubén: Que sea intuitiva y fácil de manejar por nosotros. Y del lado del cliente, que sea lo más parecido a... qué se yo... ¿te gusta MercadoLibre?

Norma: Sí, MercadoLibre.

Rubén: O lo que les digan los clientes en el cuestionario.

**6. ¿En qué consistirá exactamente el formulario de contacto entre los clientes y ustedes?**

Norma: Debería figurar el nombre, el mail para contactarlo y lo que nos quería decir.

**7. ¿Y ustedes después le mandarían un mail?**

Rubén: Sí, sí.

**8. ¿Desean que el sistema maneje sesiones? Que mantenga activa las cuentas.**

Rubén: A mí no me cambia en nada. No, no. Lo dejo a criterio de ustedes.

## Conclusión de la entrevista

### Informe final:

En la presente entrevista se obtuvo con un nivel de detalle superior, información acerca de funcionalidades y características que tendrá que satisfacer el futuro sistema en cuanto a la gestión avanzada de usuarios y las compras realizadas por los mismos.

### Información obtenida en detalle:

- Para subir un libro al catálogo, el administrador deberá suministrar todos sus datos, sin excepción. Un libro no podrá ser subido al sistema si le falta alguna de sus características.
- Un cliente puede darse de baja en el sistema y modificar su perfil.
- El administrador no podrá modificar los datos de un cliente
- El administrador podrá expulsar del sistema a un cliente.
- La página de inicio mostrará el catálogo de libros.
- La tarjeta de crédito no será un requisito obligatorio a la hora de registrarse en el sistema.
- Un cliente podrá realizar la compra de uno o más libros, para lo cual se implementará una solución que incluya un sistema de carrito de compras.
- Cada vez que se realiza una compra, se le solicitarán los datos de la tarjeta al cliente. La tarjeta no quedará grabada en la base de datos.
- El sistema generará un comprobante de compra para el cliente. El comprobante tendrá la fecha del pedido, el monto pagado y los libros comprados.
- Los dueños desean que el formulario de contacto sea simplemente compuesto por: Nombre, correo y cuerpo del mensaje. Luego, ellos se pondrán en contacto vía mail.
- La compra de un libro tendrá 3 estados: Pendiente, Enviado y Finalizado. Cuando

Norma envía el libro, el administrador cambia el estado a Enviado. El cliente debería modificar el estado a Finalizado una vez que reciba el libro. Si no lo hace, el administrador lo llamará por teléfono y, como última medida, lo cambiará él mismo.

- El sistema no modificará el estado del pedido a Finalizado, después de un período de tiempo. No estará automatizado.
- El administrador podrá exportar los reportes estadísticos al formato PDF.
- El administrador podrá hacer una copia de seguridad de la base de datos.
- La interfaz del sistema será intuitiva, fácil de manejar e inspirada por los diseños de los principales sitios de compra online.
- En un futuro, la portada del sistema podrá ser mejorada para destacar novedades y adaptarse a los gustos del cliente.
- Los administradores no tienen preferencia alguna en cuanto al manejo de sesiones de clientes.
- No desean que el sistema realice tareas de mantenimiento.
- No desean tener la posibilidad de compactar la base de datos.
- El sistema no clasificará a los clientes por algún criterio específico.

**Información pendiente:** Ninguna.

**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:** Ninguno.

**Próxima entrevista:** No pautada.