

Entrevista

Proyecto: CookBook Web
Identificación: 2.2





GuTedUr Software - 2014 Marzo

Ficha del documento

Fecha	Revisión	Autor	Verificado
27/03/2014	2	GuTedUr Software	

Documento validado por las partes en fecha: 27/03/2014

Por el cliente	Por la empresa suministradora
	
Cookbook	GuTedUr Software

Preparada por: GuTedUr Software

Fecha de preparación: 27/03/2014

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

Documentos a que se hacen referencias: Primera entrevista con los clientes y planilla de cálculo provista por ellos.

Lugar de la entrevista: Vivienda de Rubén y Norma, propietarios del negocio

Fecha/Hora/Duración de la entrevista: 27/03/2014 – 17:30 hs – 40 Minutos

Entrevistado: Rubén y Norma Cargo: Propietarios/Jefes

Objetivo a lograr: Ahondar en su contacto con los clientes y aspectos administrativos

Cuerpo de la entrevista:

¿Cómo es la forma de contacto con el cliente?

El contacto se realiza vía teléfono o mail. Preferimos que el contacto ahora se realice únicamente a través de la página web por mail y ya no por teléfono.

¿Por qué quieren operar con tarjeta de crédito?

Nuestros clientes son por lo general personas mayores, el envío de los comprobantes se realiza por mail, la compra mediante tarjeta resulta más práctica para la gente y posibilita el blanqueo.

La nueva forma de pago afectará los envíos contra reembolso, ¿qué nueva forma de envío pretenden utilizar?

Empezaríamos a trabajar los envíos por correo simple.

¿Aceptan devoluciones?

No, no brindamos ningún tipo de devolución. El servicio es bueno, no tenemos libros defectuosos.

¿Tienen algún tipo de descuento?

No, ahora no tenemos.

¿Desean agregarlo?

Por el momento no tenemos interés en añadirlo, al menos en esta etapa.

¿Algo que quieran comentar sobre la interacción con los clientes?

No, nada.

Dirigiéndonos hacia el manejo de las ventas, ¿han tenido problemas con el actual?

No hemos tenido graves problemas, con excepción de algunos días con muchas ventas en los que hemos perdido algo de información relevante.

¿Cómo les gustaría que fuera el futuro manejo?

Queremos solo que se registre la venta, que se vayan actualizando los pedidos, que los clientes puedan ver los pedidos que hayan realizado, el estado en el que se encuentran, sus fechas.

¿De qué forma se actualizará el estado de los pedidos?

El cambio se hará manualmente, nosotros actualizaremos a *pendiente* y *enviado*, y el cliente se encargará de actualizarlo a *recibido*.

¿Cómo manejan las liquidaciones?

Norma se encarga de hacerlas manualmente.

¿Cómo quieren que se manejen en el nuevo sistema?

No nos interesa realizarlo vía web, las va a seguir haciendo Norma manualmente. Sí nos interesa poder obtener los libros más vendidos entre dos fechas. Al igual que lo usuarios registrados entre dos fechas.

¿Desean una facilidad para actualizar, por ejemplo, todos los precios de una vez?

No, dado el caso se realizará uno por uno.

¿Quieren un carrito de compras?

Sí, que los clientes tengan la posibilidad de comprar varios libros por vez.

¿Tienen algún tipo de cuestión legal?

No, ninguna. No queremos problemas con nadie.

¿Hay algo que quieran agregar o mencionar sobre la administración actual o futura?

Sí, nos gustaría poder administrar los idiomas y autores de forma más sencillas, sin tener que escribirlos en cada ocasión. Queremos que se pueda realizar búsquedas por autor, título, nombre o etiqueta. Además que se restrinja la información a la que pueden acceder los usuarios invitados a título, autor, precio e ISBN, mientras que los registrados puedan además ver detalles de los libros, hojear sus índices y realizar compras. También queremos tener la posibilidad de mostrar u ocultar aquellos libros de acuerdo a si están agotados o no.

Y ahora en cuanto a la interfaz gráfica, ¿tienen alguna consideración?

El diseño debería usar los colores de nuestro logo, mayormente violeta. El acceso a la administración del sistema que sea el mismo que usan los usuarios pero luego que muestre la información acordemente. Queremos poder dar de baja clientes, o que ellos lo hagan por sí mismos; también dar de baja libros, pero siempre manteniendo un historial en cualquier caso.

Conclusión de la entrevista

Informe final:

Se pudo obtener de forma satisfactoria información específica sobre la forma de trabajo, los servicios prestados por el negocio y los servicios a incorporar en el nuevo sistema. Se obtuvieron además varios detalles de implementación.

Información obtenida en detalle:

La forma de contacto del cliente con el negocio es únicamente por mail a través de la página web.

La forma de envío de pedidos se realizará por correo simple.

No se aceptan devoluciones.

No hay política de descuentos ni ha de implementarse una.

Se debe registrar cada pedido junto a la fecha y su estado (uno de entre tres: pendiente, enviado, recibido).

Los clientes deben poder visualizar sus pedidos.

El cambio de estado del pedido será manual, pudiendo el cliente solo actualizar a recibido.

Las liquidaciones se hacen y se harán manualmente.

Debe permitirse la consulta de los libros más vendidos entre dos fechas.

Ha de implementarse un carrito de compras.

Debe permitirse la administración de autores y de idiomas.

La búsqueda de libros debe admitir autor, título, nombre y etiqueta.

Los usuarios registrados podrán:

- ver la información detallada de cada libro;
- realizar compras;

hojear el índice de los libros;
darse de baja del sistema; y
realizar búsquedas.

Los usuarios invitados (o no registrados) podrán:
ver únicamente de cada libro su título, autor, ISBN y precio;
realizar búsquedas; y
registrarse.

Los administradores deben poder mostrar u ocultar un libro en particular bajo la consideración de estar agotado.

El diseño debe reflejar la identidad del negocio a través del uso de los colores del logo (tonos violeta sobre blanco).

Existirán dos clases o tipos de usuarios: registrados y administradores.

La pantalla de acceso para ambos tipos de usuarios será compartida. Luego de la identificación, el sistema debe mostrar la pantalla adecuada de acuerdo con la clase.

Los administradores deben poder dar de baja tanto libros como clientes.

Debe existir un historial de libros y uno de clientes (bajas lógicas).

Información pendiente:

Detalles de implementación.

Documentos que se deben entregar: Se hace entrega de una copia de esta entrevista a los clientes.

Documentos que debe entregar el entrevistado: -

Próxima entrevista: 03/04/2014