

Apéndice 1: Entrevista Inicial

Clientes: María del Carmen Gómez y Karen Rowe.

Fecha: 17 de agosto de 2022.

1. ¿Cuál es una de las principales problemáticas a la que se enfrenta en su negocio?

Una de las situaciones con las que más se suele batallar al momento de gestionar la barbería es el registro de las citas. Con el procedimiento que actualmente llevamos a cabo se pierde bastante tiempo en agendar las citas, y de pronto ocurren bastantes confusiones y empalmes. Algunos de los problemas que nos ha causado es que la barbería se llene en ciertos horarios y no podamos dar atención suficiente a los clientes. También, cuando los clientes cancelan, no se da aviso, o en caso contrario, un cliente agendó una cita pero como nunca se registró no se tiene considerada.

2. ¿Cómo funciona actualmente el registro de citas?

Los clientes nos marcan por teléfono para agendar la cita, o bien, nos escriben directamente a nosotros los administradores, ya sea por *Whatsapp* o *Instagram*. Después, envíamos la información de la cita en el grupo de *Whatsapp* de los empleados. Además, [Enrique Rowe] maneja la agenda en el calendario de su celular, y conforme registra las citas, manda captura de pantalla de los datos al grupo.

3. ¿Qué otros sistemas de citas han intentado implementar?

Anteriormente se intentó utilizar una aplicación para las citas. Sin embargo, el problema fue que no todos los barberos cuentan con celulares inteligentes, entonces las citas solo llegaban a unos pocos y se perdía la información.

4. *¿Cuáles son algunas características que ustedes requieren para la solución del problema?*

En ocasiones hay citas que surgen con muy poca antelación, es decir, el cliente nos pregunta si puede ir dentro de diez minutos, y para nosotros es bastante complicado verificar si tenemos disponibilidad en servicios y empleados. Por ello, sería de mucha utilidad tener un registro digital en el cuál podamos ver el desglose de todas las citas con su fecha, horario y empleado correspondiente.

5. *¿Qué sistema operativo utilizan los ordenadores con los que gestionan el negocio?*

Son dos las computadoras que nosotros utilizamos y en las que instalaremos la solución que nos proporcionen, una de ellas utiliza Windows 10 y la otra MacOS, por lo que idealmente el programa debe poder usarse en cualquiera de las dos.

6. *Con el fin de considerarlo en la solución informática, ¿qué horarios tiene el establecimiento? ¿de qué manera se organizan los empleados en la barbería?*

La barbería abre todos los días: de lunes a viernes de 9AM a 8PM, y fin de semana de 9AM a 4PM. En este sentido, la última cita que se acepta entre semana es a las 7PM, y sábados y domingos a las 3PM; estas pueden ser agendadas cada quince minutos, es decir, cada cuarto de hora (ejemplo: 13:00, 13:15, 13:30 o 13:45). Todos los barberos asisten turno completo, desde que abre hasta el cierre. Sin embargo, cada empleado descansa algún día de la semana, a excepción de viernes y sábado, que debido a la alta demanda todos trabajan.