
Entrevista

Proyecto: Alquilando Web
Identificación: E2



Preparada por: 4byte

Fecha de preparación: 12/03/2025

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

Documentos a que se hacen referencias: Primera entrevista con el cliente.

Lugar de la entrevista: Bufete de la Facultad de Informática, La Plata.

Fecha/Hora/Duración de la entrevista: 21/03/2025 - 17:20hs - 40 minutos.

Entrevistado: Bogdan | Rol: Empleado

Objetivo a lograr con esta entrevista: Profundizar en las necesidades y problemas identificados en la primera entrevista para poder definir mejor los requerimientos del sistema.

Cuerpo de la entrevista:

¿Cuál es el nombre de tu negocio?

Alquilando.

¿Tu negocio posee alguna identidad visual? Por ejemplo, algún logo.

Si, tenemos una identidad visual que se las enviaré cuando tengamos el diseño armado.

En cuanto al inicio de sesión, ¿Se identificará cada usuario por un nombre de usuario o por alguna otra forma, como un correo, DNI o número de teléfono?

Con el mail solamente estaría bien.

¿Puede haber sólo una cuenta por mail?

Si.

¿Tienen un máximo de días permitido para realizar un alquiler?

No.

¿Quiere que un usuario visitante vea lo mismo que un usuario registrado?

Si verían lo mismo en ambos casos.

¿Tienen algún tipo de descuento? (por ejemplo descuento del 15% en la primera reserva).

Respecto a los descuentos me gustaría poder segmentarlos y dirigirlos. Por ejemplo, si quiero ofrecer un descuento del 20%, me gustaría seleccionar a qué usuarios aplicarlo.

¿Y en qué se basaría esa elección de usuarios? ¿Se puede filtrar por cliente regular? ¿O primera reserva?

Puede variar. Elegiría buscarlos yo a los usuarios y elegirlos para de este modo asignarles el descuento.

En relación con la pregunta anterior, ¿Tienen algún criterio para identificar clientes habituales a los cuáles ofrecer beneficios personalizados?

Primeramente quiero tener el listado de los usuarios, quizá podría ordenarlos por cantidad de reservas que han hecho o cantidad de días que han reservado, por ejemplo en el último año. De esa manera, al tenerlos ordenados yo elijo a qué cantidad o a quienes les otorgo un descuento.

Esta visualización tendría una caducidad por ejemplo de un año, es decir, no se ven los datos antes de determinada fecha, ¿O año por año se renuevan los datos?

No, por ejemplo, yo puedo querer ver los usuarios que hayan alquilado entre el 31 de diciembre y el 31 de enero, es decir, filtrar por periodo de tiempo.

¿Qué métodos de pago permitirían en su plataforma?

Sólo tarjeta de crédito. La tarjeta de crédito sería registrada al darse de alta en la plataforma.

¿Si un alojamiento ya no está disponible desea que se siga mostrando en la página o prefiere la opción de poder ocultarlo? Por ejemplo en caso de que pase un accidente y no se pueda alquilar, se rompe algo...

Hay dos situaciones distintas: una es que momentáneamente pueda decidir en qué período no va a estar disponible, entonces indico que en ese tiempo no va a estar disponible, pero si se va a poder seguir visualizando en caso de que algún cliente quiera alquilarlo en otro momento. Por otro lado, si yo quiero darlo de baja ahora sí, para que no lo vean los clientes, puedo momentáneamente despublicarlo.

¿Qué niveles de acceso necesitarías para los distintos roles en tu equipo? ¿Debería haber un administrador que asigne o elimine permisos?

Estaríamos nosotros los administradores, y luego los encargados de cada lugar. Con esos dos niveles alcanza.

¿Cualquiera puede calificar un alojamiento o debe haberlo alquilado previamente para dar una calificación? ¿La calificación debe estar acompañada de un comentario?

La calificación y los comentarios van de la mano. El cliente tiene que haber pasado la estadía para poder calificar el servicio.

¿Si o si tiene que tener comentario o puede haber sólo una calificación?

No, puede ser sólo la calificación sin el comentario, es decir, la calificación es obligatoria y el comentario no.

¿Hay un mínimo de alquiler para poder calificar?

Con un día de alquiler ya puede calificar, a lo sumo se puede poner un máximo de tiempo para calificar, por ejemplo, una semana.

¿Qué método preferirías para gestionar las calificaciones y comentarios de los huéspedes? (por ejemplo, revisiones antes de hacerlas públicas).

No sería necesario la revisión previa de comentarios. Me parece que moderarlos daría mucho trabajo.

En cuanto a la interfaz gráfica, ¿Tienen alguna consideración?

Tenemos una identidad visual, preferimos usar simplemente esos logos y colores pero después en cuanto a cómo será la página no tenemos en mente ningún diseño.

En la entrevista anterior nos dijiste que sólo los mayores de edad pueden alquilar, ¿La verificación de la edad se realiza durante el registro o en qué momento?

También les dije que para la verificación queremos usar un servicio que se encarga de validar la identidad de la persona y junto a esto si es mayor de edad. Este servicio me tendría que servir para la validación de la edad. Un menor de edad no va a pasar la validación a la hora de registrarse.

¿Pasa algo cuando un usuario falla muchas veces al intentar iniciar sesión?

No, de última podemos sugerir que recupere la contraseña con el mail.

En el caso de que tenga un cliente ya alquilando y desee prolongar su estadía, ¿Hay alguna cosa a tener en cuenta, restricción?

Si la propiedad está disponible, está bueno que el cliente desee extender su estadía, decide hasta cuando, y si la propiedad está disponible se prolonga sin problema.

¿No hay alguna restricción por ejemplo, si el cliente rompió algo en la habitación, problemas con los vecinos?

No, si se rompe algo lo voy a saber recién cuando haga el check-out, entonces cualquier cosa que se rompa se lo cobraré al finalizar la estadía. Mientras se le cobre la tarjeta de crédito y esté disponible, puede prolongar su estadía sin problema.

¿Existe alguna pena para alguien que rompe algo durante su estadía?

Si, pero eso, dependiendo del tipo de rotura que sea por ahí se le cobra directamente en la tarjeta o por ahí hay que hacerle juicio (en un caso muy grave).

Pero ¿En ningún momento se le aplicaría una sanción por algo como esto? ¿Romper algo o por ejemplo muchas quejas de los vecinos?

Puede existir la opción de deshabilitarlo.

Respecto a los reclamos ¿Es mejor hacerlo en una sesión aparte o por mensajería interna?

Reclamos por mensajería directamente.

¿Querés que tenga un sistema de mensajería interno?

Si.

¿La mensajería interna contaría con algún mensaje automático en algún horario del día?

¿Decís en respuesta a un mensaje enviado cuando no estamos disponibles para contestar? No, no es necesario. Que el cliente espere respuesta directamente.

Nos dijiste que el pago es sólo con tarjeta de crédito ¿Si el cliente decide quedarse más días, no hay manera de que luego se rechace el pago?

No, no hay manera porque siempre se cobra antes. Sea con el pago anticipado del 20% o pago total, siempre se resuelve antes del inicio de la estadía.

¿Hay distintos modos de cobro (respecto al porcentaje que se cobra, pago total o una parte)?

Si, pero depende de la propiedad en realidad. Cada propiedad decide si se cobra todo por adelantado, 20% anticipado o no se cobra anticipo.

¿Querés que todos los miembros de la empresa tengan habilitadas las mismas tareas? (por ejemplo dar de alta, agregar un lugar para alquilar, gestionar precios, etc.)

Sólo los administradores dan de alta las propiedades. Luego los encargados se encargan de realizar los check-out. Y los administradores pueden realizar las funciones de los encargados también (por las dudas de que se requiera).

¿Hay alguna otra razón por la cuál podría ocultarse una propiedad que debemos tener en cuenta? (Por ejemplo, vender un edificio que se tenía para alquiler.)

Ponele que si, pero no va cambiar cómo se maneja, la opción de deshabilitar propiedad cubre todo. En un caso así, si sería necesario eliminar la propiedad.

Respecto al registro ¿El mail sólo se puede registrar una vez, pero una persona puede registrarse más de una vez con distinto mail, es decir, mismo nombre, dni, etc.?

Si, la única restricción es que no se repita el mail.

¿La comunicación con el usuario debe hacerse sí o sí desde la mensajería interna del sitio o además quieren dejar un número de teléfono para, por ejemplo, casos de emergencia?

Queremos que la comunicación sea únicamente por la mensajería interna. No queremos dejar números de teléfono.

¿Hay algo que quieras agregar que creas que quizá nos estamos pasando por alto?

Tener en cuenta que para sacar la llave de la propiedad a alquilar el cliente debe pasar un código de acceso a esta llave. Dicho código se da 24 horas antes del inicio de la estadía, junto con la confirmación del pago del remanente (si es que hay).

¿Querés que se muestre algún dato adicional, por ejemplo dirección de alguna sede, contacto, teléfono de emergencia, etc.?

No, términos y condiciones generales de uso. En caso de emergencia te comunicas con la mensajería interna.

¿Tenés alguna página en específico que te guste por su interfaz para tener de ejemplo?

Si Airbnb, me encanta sobre todo por cómo muestra los servicios. Cómo podés indicar los servicios que tenés en cada propiedad, más la descripción. Entrás a cualquier publicación de Airbnb te muestra la descripción, ubicación, fotos y una sección en donde podés ver más de 60 servicios distintos que pueden ofrecerse en cada propiedad (wifi, cochera, acepta mascotas, etc.).

¿Sólo ofrecen alojamiento, no hay por ejemplo un trabajo en conjunto con alguna aerolínea para paquetes de vuelo...?

No. Lo único que ofrecemos aparte es el servicio de limpieza adicional.

¿Se puede seleccionar horarios para el servicio de limpieza?

No. En todo caso, que ese detalle lo hable por la mensajería.

Si se cae algún alquiler, un cliente no se presenta ¿Se vuelven a habilitar los días?

No. Está todo pago así que no haría falta.

Conclusión de la entrevista

Informe final: En la entrevista se hablaron cuestiones a tener en cuenta, como el registro de usuarios, la gestión de propiedades, la implementación de descuentos, los métodos de pago disponibles, la calificación por parte del cliente y el sistema de mensajería interna. También se especificaron aspectos relacionados con la extensión de estadías, cobro por daños y el sistema de acceso a las propiedades.

Información obtenida en detalle:

- Registro de usuarios vía correo electrónico.
- Verificación de edad mediante servicio externo.
- Sólo los administradores pueden dar de alta propiedades.
- Los encargados gestionan el check-out (esta opción está disponible también para los administradores).
- Se puede deshabilitar una propiedad o eliminar permanentemente si es necesario.
- Descuentos otorgados manualmente.
- Selección de usuarios mediante filtros.

- Sólo pago con tarjeta de crédito (anticipo total, 20% o sin anticipo) antes del inicio de la estadía.
- Calificación y comentario (opcional) por parte del cliente.
- No hay moderación en los comentarios.
- Comunicación con los clientes mediante mensajería interna solamente.
- Opción para extender la estadía.
- Cobro por objetos rotos al finalizar la estadía.
- Interfaz fácil de usar que visualice descripción, fotos y servicios ofrecidos de cada propiedad en alquiler.
- Código para acceso a la llave de la propiedad 24 horas antes del inicio de la estadía (junto con confirmación del pago remanente si corresponde).

Información pendiente: -

Documentos que se deben entregar: Entrevistas, cuestionario, épicas.

Documentos que debe entregar el entrevistado: Logo de la Empresa.

Próxima entrevista: 28/03/2025