

Introducción:

La entrevista fue realizada a una conocida, Margarita Argul, quien trabaja como asistente administrativo; siendo sus clientes individuos particulares que necesitan delegar tareas tales como pago de cuentas, cobranzas, entre otros.

El objetivo de la entrevista es identificar alguna tarea o problema a solucionar para simular el proceso de recolección de información realizado en las etapas iniciales del diseño de un sistema.

Pautas de la Entrevista:

Se optó por una entrevista en línea, pues vive en Argentina, y semiestructurada tal que, como entrevistador, yo ya contara con algunas preguntas clave desde la que pudiera yo obtener información básica sobre el trabajo, la tarea/problema identificado, y la posible solución. El resto de las preguntas, partieron de las respuestas a estas, permitiendo así la formulación de consultas que estuvieran relacionadas con mayor precisión al área de negocio, stakeholders y posibles eventos de negocio de modo que se pudiera sacar el mayor provecho posible a la entrevista.

Transcripción Entrevista:

1. ¿A qué te dedicas? ¿Qué haces por lo general en tus días de trabajo?

“Un día normal de trabajo es realizar facturas, pagos y cobranzas. Yo trabajo para varias personas en simultáneo, por lo general en modo *home-office* pero en ocasiones presencial”.

2. ¿Alguna de tus tareas podría ser resuelta con alguna aplicación/sistema?

“Te diría que no, lo único que se me ocurre sería que exista una única aplicación a partir de la cual realizar todos los pagos sin importar el banco o cuenta bancaria en cuestión. No sé, como para evitar tener que entrar a cada rato a la página oficial de cada banco y cuenta”

Contame sobre esa tarea:

3. Brevemente, ¿a quiénes concierne la tarea?

“Bueno a mi por lo menos me facilitaría bastante el trabajo, porque además implicaría como que una única forma de hacer los pagos y demás sin importar el banco; sería más cómodo y prolijo capaz. Aclaro que ya si es posible o no esto se me escapa, por temas de seguridad y demás pero bueno.”

¿Quién operaría dicho sistema y para quien se estaría resolviendo la tarea?

“Bueno claro, volviendo a la pregunta, creo que también afectaría al personal de todos los bancos, en específico a sus informáticos, y si hipotéticamente sale todo bien creo yo que la podría usar todo el mundo”.

4. ¿Qué datos se suelen necesitar para realizar dicha tarea? ¿Como se obtienen?

“Acá es donde te decía que es bastante utópica la idea porque estamos hablando ya de datos privados y demasiado importantes para las personas, a ver digo, la aplicación tendría que conocer los datos de usuarios de todos los bancos y eso es muy peligroso”.

5. ¿Qué esperarías de dicho sistema? ¿Con que funcionalidades debe contar?

“Un poco como dije antes, este sistema si existiese tendría que permitir que uno pueda realizar cualquier tipo de pagos, giros y cobranzas sin importar la cantidad de plata, o cuentas, etc. Yo lo imagino como cuando te piden elegir un método de pago en las típicas tiendas online, no se algo parecido solo que también apliqué para todo como dije antes.”

6. Volviendo a las personas que usarían el sistema o aplicación, ¿Se te ocurre algún flujo de pasos o algún procedimiento que debería seguirse?

“Bueno como conté un poco ya, lo que me imagino es capaz una primera página donde elegís que operación vas a hacer, y cuando elegís una te pide la información necesaria como cualquier típico pago o transferencia que haces, y después bueno, que te confirme si se hizo bien o no y te de algún comprobante.”

7. ¿Como medirías el éxito/fracaso del sistema para resolver la tarea? ¿Cuál debe ser resultado final?

“Y lo que mencione recién justo, si sale todo bien que te imprima un comprobante y sino que te diga que fue lo que fallo.”

Información Recolectada:

Identificaciones:

Primer BE: Usuario paga una cuenta

BUC: Pago de cuentas

Segundo BE: Usuario hace una transferencia

BUC: Usuario hace una transferencia

Tercer BE: Usuario recibe un cobro

BUC: Usuario recibe un cobro

Área de negocio: Finanzas

Interesados: usuarios del sistema, bancos, equipos informáticos

Conclusiones:

Como bien fue mencionado anteriormente, el uso de una entrevista como técnica de elicitación fue de gran ayuda a la hora de recabar información sobre el cliente y su problema, junto con la identificación de los eventos de negocio y casos de uso de negocio, incluso cuando el entrevistador no estaba muy interiorizado con la temática

Felipe Villaronga

elegida. El seguimiento de las pautas y la planificación de la entrevista permitieron que se le sacara gran provecho a esta instancia de investigación, pero claro está que, si se tratara de un proyecto “real”, no sería suficiente por si sola, sino que precisaría consigo un profundo estudio del contexto y del negocio, y en lo que refiere al diseño mismo el uso de más técnicas como, por ejemplo, persona analysis.