



UT1- requerimientos proceso y elicitación

▼ Type	Category 1
▼ Status	Archived
🔗 URL	
🕒 Updated	@April 27, 2023 5:07 PM
🕒 Created	@March 21, 2023 6:19 PM

Business Event: Passenger decides to check in.

Business Use Case Name: Check passenger onto flight.

Trigger: Passenger's ticket, record locator, or identity and flight.

Preconditions: The passenger must have a reservation and a passport.

Interested Stakeholders: Check-in agent, marketing, baggage handling, reservations, flight manifest system, workflow, security, destination country's immigration.

Active Stakeholders: Passenger (trigger), check-in agent.

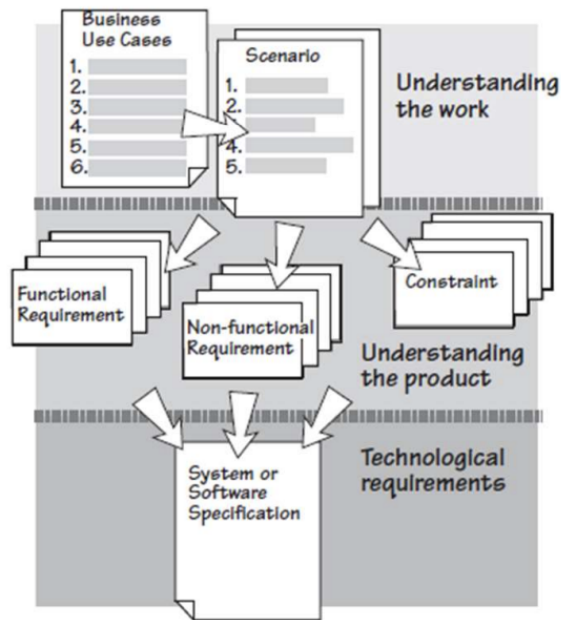
- 1. Locate the passenger's reservation.*
- 2. Ensure the passenger is correctly identified and connected to the right reservation.*
- 3. Check that the passport is valid and belongs to the passenger.*
See procedure guidelines EU-175.
- 4. Attach the passenger's frequent-flyer number to the reservation.*
- 5. Allocate a seat.*
- 6. Get the correct responses to the security questions.*
- 7. Check the baggage onto the flight.*
- 8. Print and convey to the passenger the boarding pass and bag tags.*
- 9. Wish the passenger a pleasant flight.*

Outcome: The passenger is recorded as checked onto the flight, the bags are assigned to the flight, a seat is allocated, and the passenger is in possession of a boarding pass and bag claim stubs.

Action Items



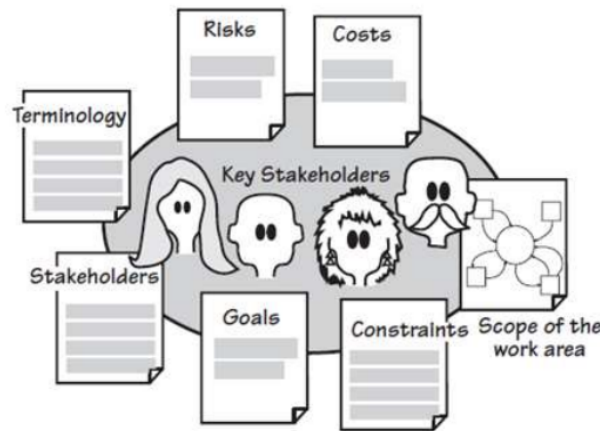
El Proceso



1- Project Blastoff

“Projecto kick-off” o “project launch”

Esta fase del proceso, no es una reunión. Son varias reuniones que tienen tareas previas y varios entregables. Su propósito es construir la base para que el descubrimiento de requerimientos sea efectivo y eficiente.



Entregables

- **Propósito del proyecto:** Declaración cuantificada sobre la función que debe de tener el producto y los beneficios que trae a la empresa.
- **Alcance del trabajo:** El área de trabajo afectada por la instalación del producto.
- **Stakeholders:** Las personas interesadas en el producto.
- **Restricciones:** Son las restricciones en el alcance o estilo del producto. Incluye soluciones de diseño predeterminadas que hay que usar, en el tiempo y dinero que hay disponible para el proyecto.
- **Glosario:** Cualquier terminología especial.
- Hechos relevantes y suposiciones
- Costo estimado
- **Riesgos:** Análisis corto sobre los riesgos mas importantes que van a ser enfrentados.
- **Go/ No go decision:** El blastoff junta la información necesaria para saber si el proyecto puede ser realizado sin problemas. También verifica si el proyecto es viable y vale la pena.

Los entregables de esta fase del proceso, forman parte del acta de constitución del proyecto:

- Los **requisitos de alto nivel**:
 - Premisas (Supuestos) y restricciones.
 - Descripción de alto nivel del proyecto y sus límites.
 - Los riesgos de alto nivel.
- Resumen del cronograma de hitos:
 - Resumen del presupuesto del proyecto.
 - Lista de interesados (Stakeholders).
 - Requisitos de aprobación del proyecto.
 - Criterios de cierre o cancelación del proyecto.
 - Stakeholders:
 - Gerente del proyecto asignado, responsabilidad y nivel de autoridad
 - Nombre y nivel de autoridad del patrocinador o de quienes autorizan el acta de constitución del proyecto.

2 - Consiguiendo los requisitos:

Cada **caso de uso de negocio (BUC)** son un conjunto de funcionalidades que dan respuestas a un **eventos de negocio (BE)**.

3 - Modelado rápido y escenarios:

Para validar ideas utilizar lápiz y papel para modelar una idea e interacción con el usuario.

Los escenarios toman un proceso y lo dividen en una serie de pasos en un lenguaje accesible para los stakeholders.

Ejemplo:

- 1 - Estudiante (E) va a la cantina y pide un café.
- El barman (BM) pregunta por el tamaño (chico, mediano o grande).
- E pide chico.
- BM pregunta forma de pago.

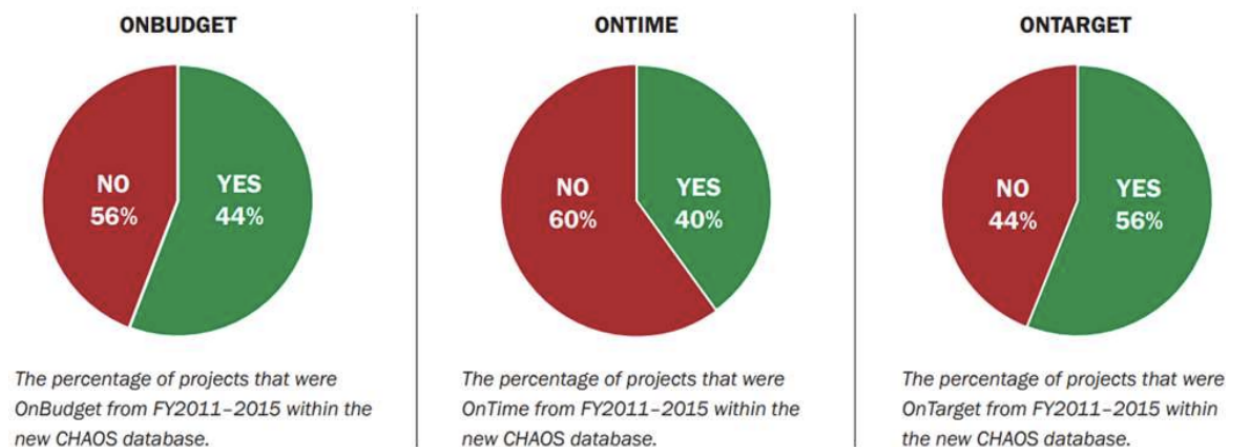
- E informa y realiza el pago
- BM cobra y deposita el café en área de despacho.

4 - Escribiendo los requisitos:

Los requisitos deben ser SMART, comprendidos y validados por el cliente antes de que se empiecen a construir.

Partes clave:

- Rationale: razón fundamental
- Fit criterion: criterios de aceptación.



PROJECT SIZE BY CHAOS RESOLUTION				
	SUCCESSFUL	CHALLENGED	FAILED	TOTAL
Grand	6%	51%	43%	100%
Large	11%	59%	30%	100%
Medium	12%	62%	26%	100%
Moderate	24%	64%	12%	100%
Small	61%	32%	7%	100%

The size of software projects by the Modern Resolution definition from FY2011-2015 within the new CHAOS database.

5 - Probando los requisitos:

Es una fase de validación.

Participan:

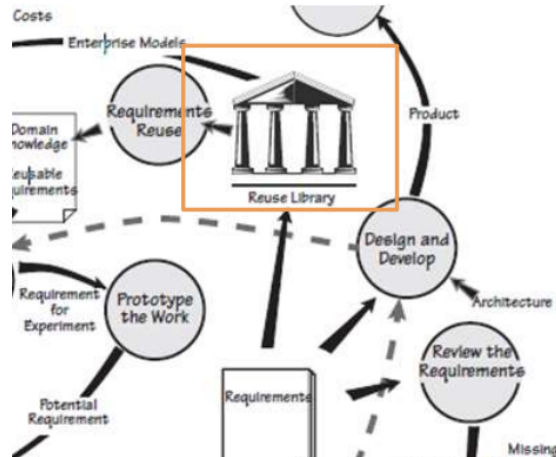
- el líder de requisitos
- el de testing/QA.

Revisan que sean requisitos válidos:

- Completitud, relevancia, coherencia, trazabilidad, etc.

6- Reutilizando requisitos:

Si se tiene un repo con los requisitos, organizados, puede que lo que me pida el cliente ya lo tenga resuelto.



7 - Retrospectiva:

Una vez finalizado el hito en el cual estamos enfocados, debemos pensar y analizar:

- que hicimos bien , que hicimos mal
- Consistencia: entre los requisitos.
- Todo el proyecto, revisar los entregables del blastoff.

8- Evolucionando requisitos:

Independiente del modelo, los requerimientos van a seguir surgiendo:

- En Fases posteriores
- Solicitudes de cambios:
 - Corrección (corregir los defectos)
 - Adaptación (modificar cambios externos)
 - Mejora (ampliar los requisitos funcionales originales a petición del cliente)
 - Prevención (cambio para facilitar)

Alcance:

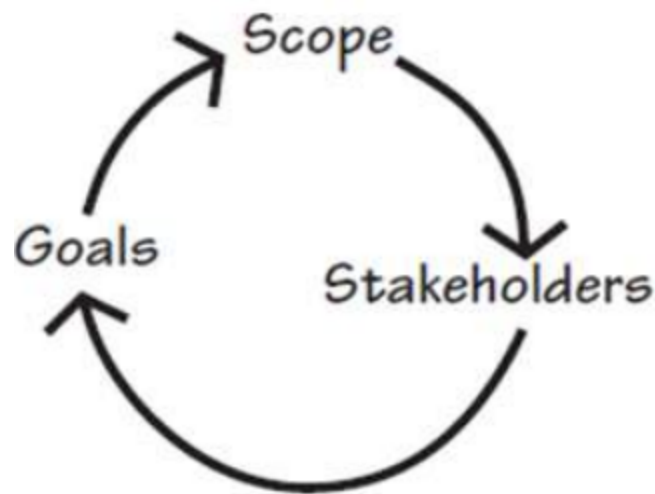
Debemos de encontrar el área afectado por el proyecto y definir claramente sus límites.

Para construir el producto adecuado, tenemos que lidiar con:

- El alcance nos define que Stakeholders son afectados por el área de trabajo (afectado = tiene interés en = es afectado por - negativa o positivamente).
- Los Stakeholders tiene diferentes objetivos, dependiendo de sus intereses, formas de trabajo, etc.
- Que a su vez puede volver a mover el alcance

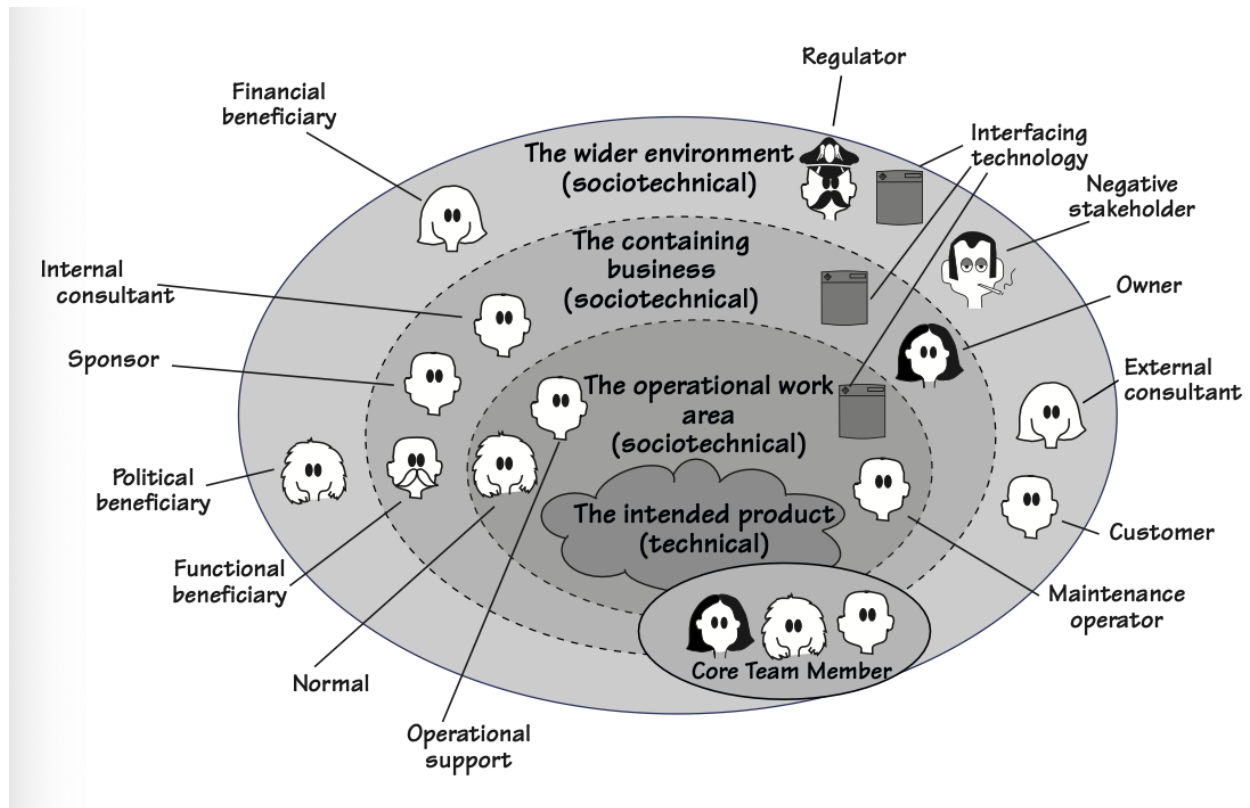
Debemos de iterar entre estos tres factores hasta que estos esten estables.

El **área de trabajo** es la parte del negocio que va a cambiar con la instalación del producto. Debemos de definir el alcance preciso de esa área de trabajo. Esta área de trabajo es la parte de la organización que debemos de estudiar para descubrir los requisitos.



Stakeholders.

Cualquiera con un interés o efecto en el resultado del producto



- Intended product: al inicio de los requerimientos no se sabe con precisión lo límites del producto (Por eso la nube).
- Operational work área: Los stakeholders que van a tener contacto directo con el producto.
- Containing business: stakeholders que se benefician del producto de alguna forma.
- Wider environment: stakeholders que tienen influencia en el producto o un interés en este.

Stakeholders Clave:

- **Sponsor:**
 - Representa los intereses del dueño, no se puede proceder si no hay nadie que represente los intereses de la empresa.
 - Puede ser representao por: User Management, Marketing Management o Product Management
- **Customer:**

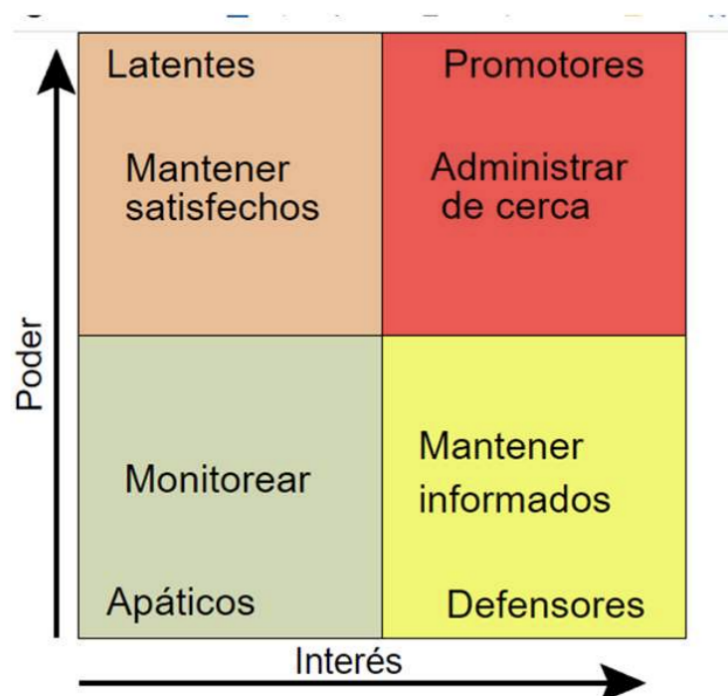
- Es quien va a comprar el producto una vez esté pronto, debemos de hacer algo que a este le resulte importante y útil.
- Debemos de entenderlo lo suficiente para saber que encuentran valioso.
- **Users**
 - Es quien va a utilizar el producto.
 - Considerar usuarios potenciales, es vital para un desarrollo ágil, debemos de indentificarlos.
 - Imagen: Normal Operators, Opertional support, Maintenance operators

Otros Stakeholders:

- **Consultants:**
 - Pueden ser internos o externos a la organización, que tienen experiencia necesaria para el producto.
 - Ejemplo: Security expert.
- **Management:**
 - Cualquier categoría de management
 - Imagen: Functional beneficiary, Political beneficiary, financial beneficiary.
- **Subject-Matter Experts:**
 - Domain analysts, Business consultans, Business analysts
 - Cualquiera con conocimiento especializado en el tema.
- **Core Team:**
 - Personas parte del desarrollo del producto.
 - Product designers, Developers, Testers, Business analys, System analysts, System architects, technical writers, database designers
- **Inspectors**
- **Market Forces:**
 - Personas del depto de marketing con todas las trends del mercado.

- “Staying ahead of the curve is vital for any consumer product”
- **Legal experts**
- **Negative Stakeholders:**
 - Personas que no quieren que el proyecto tenga éxito.
 - Se pueden acomodar sus requisitos, entonces la oposición se transforma en supporters.

Matriz Mendelow



- Alto poder y alto interés (Promotores): Son los mas importantes y deben ser gestionados de cerca. Requieren atención y compromiso, ya que tienen una gran influencia en el éxito del proyecto o negocio.
- Alto poder y bajo interés (Latentes): Tienen poder para dectar el proyecto o negocio, pero tienen poco interés en él. Es importante mantenerlos informados, pero no es necesario dedicarles demasiado tiempo y recursos.

- Bajo poder y alto interés (Mantener informados): tienen un gran interés en el proyecto o negocio, pero tienen poco poder para influir en él. Es importante mantenerlos satisfechos y comprometidos, pero no es necesario consultarlos en todas las decisiones.
- Bajo poder y bajo interés (Apáticos): No requieren mucha atención y se pueden mantener informados a través de comunicaciones generales.

Ejemplo.

Un nuevo sistema de gestión de recursos humanos para una empresa.

Interesado	Poder	Interés
Gerente de Recursos Humanos	Alto	Alto
Empleados del departamento de RH	Bajo	Alto
Directora Financiera	Alto	Medio
Consultor Externo	Alto	Medio

Objetivos

Es necesario entender de forma precisa qué es lo que se está contruyendo, que valor le agrega al negocio.

Debemos de elegir y alinear los requisitos con esa necesidad.

La meta debe de estar escrita claramente, no puede ser ambigua y debe de ser medible.

Entender el problema correcto:

- Propósito:
 - No es solo resolver el problema, si no que es brindar al dueño ventajas de negocio que da del producto creado.
 - ¿que debe de hacer el producto?
- Ventaja:
 - ¿Que ventaja de negocio brinda?
- Medible:
 - Cómo se puede medir esta ventaja?
- Viable:
 - ¿ Dadas las restricciones comprendidas, es posible para el producto alcanzar la ventaja de negocio?
- Factible:
 - ¿ Dado lo que aprendimos en el balstoff, es posible de crear el producto para alcanzar la medida?
- Realizable:
 - ¿Tiene la organización las skills suficientes para crear el producto y operarlo una vez creado?

Restricciones:

Las restricciones que sabemos existen de antemano, si son conocidas, nos limitan y focalizan el trabajo. Se puede manejar como un requisito funcional que nos da una guía de dónde focalizar el esfuerzo (tiempo y \$\$\$)

Una restricción puede ser pre-ordenada sobre el diseño, limitando la posible solución del problema.

- Restricciones de la solución:
- Restricciones del proyecto:

- Describe el tiempo y presupuesto del proyecto.
- Estos parámetros deben de conocerse en el alcance

Glosario:

Definir terminología en el momento del alcance

Riesgos:

El blastoff del proyecto debe de incluir una evaluazción de riesgos.

Otras técnincas de manejo de proyectos:

- SWOT
 - Strengths
 - Weaknesses
 - Opportunities
 - Threats
- ALUo
 - Advantages
 - Limitations
 - Unique Qualities
- SMART
 - Specific
 - Measurable
 - Attainable
 - Relevant

- Time-bounded
 - PESTLE
 - Political
 - Economical
 - Sociological
 - Technological
 - Legal
 - Environmental
 - CATWOE:
Considera:
 - Customers
 - Actors
 - Transformation Processes
 - World vies
 - Owners
 - Environment
-

Entendiendo el trabajo

Luego del blastoff tenemos un área de trabajo definida.

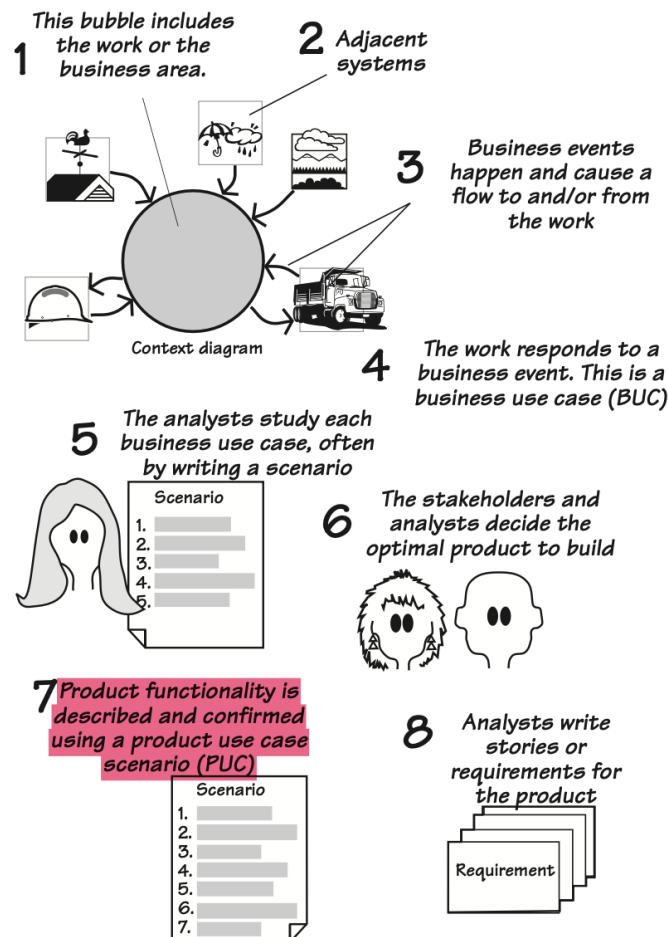
Fundamental entender el área de negocio o qué se está intentando mejorar para decidir que tipo de producto queremos construir.

Trabajo = Sistema haciendo cosas

Sistema = Cualquier cosa que produzca bienes / servicios o información útil para su dueño.

El trabajo existe para proveer servicios al Mundo Exterior. Para realizarlo, el trabajo debe de recibir información y señales del Mundo Exterior, utilizar estas entradas “raw materials”, y enviar información devuelta al Mundo Exterior.

El Mundo Exterior está representado por Sistemas Adyacentes, comprende sistemas automatizados, personas, departamentos, organizaciones y otras partes que colocan una demanda y/o contribución al trabajo.

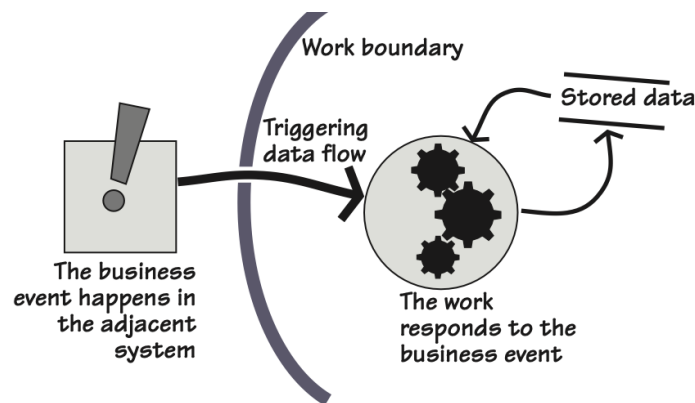


1 - El alcance define el área de trabajo como los sistemas adyacentes que lo rodean. Los sistemas adyacentes suministras datos al trabajo y/o reciben datos del él.

2- Los BE suceden en los sistemas adyacentes, usualmente un evento produce una demanda de un servicio proporcionado por le trabajo. Además, los BE ocurren cuando es tiempo de que el trabajo proporcione algún tipo de información al sistema adyacente.

- 3- La respuesta que el trabajo hace al BE es el BUC. Incluye todos los proceso y datos necesarios para realizar la respuesta correcta.
- 4- El analista de requerimientos estudia la funcionalidad y datos del BUC con la ayuda de los stakeholders apropiados.
- 5- De este estudio, determina el producto óptimo a construir y crean un escenario del PUC para mostrar como el actor y el producto van a interactuar.
- 6- Luego el anlista de requerimientos escribe los requerimientos o las user stories para el producto.

BE - Business Event



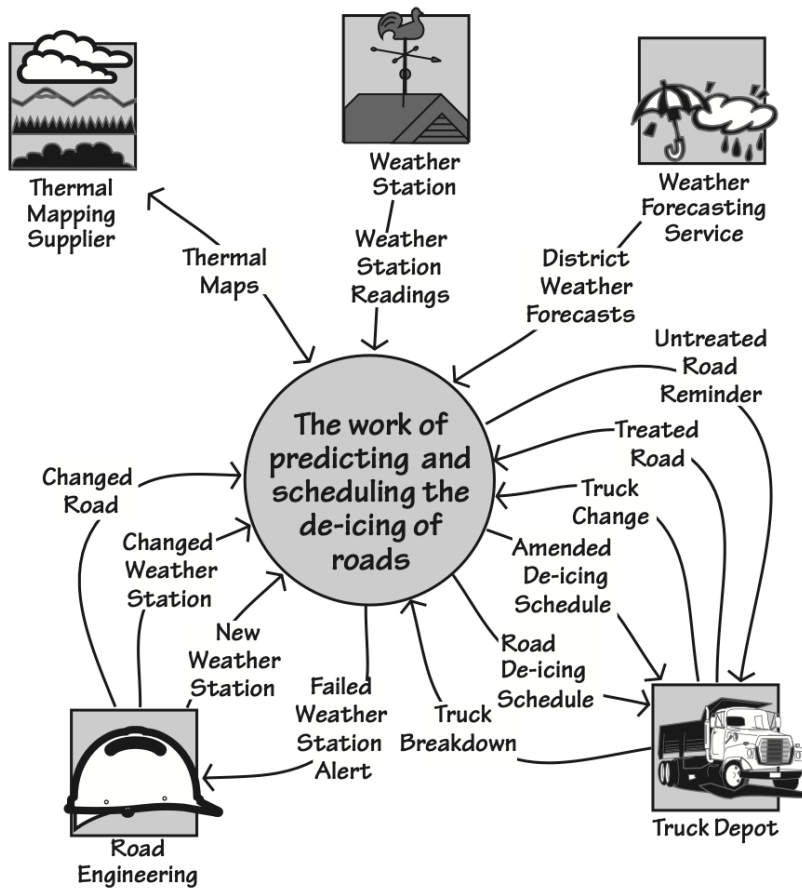


Figure 4.8

The context model for the IceBreaker work. Note the flows of data entering and leaving the work. The analyst uses these data flows to determine the business events.

Cada flujo que entra o sale del trabajo es el resultado de un BE

BUC - Caso de uso de negocio

Si existe una forma sistemática y observable de particionar el trabajo, estamos más cerca de obtener buenos resultados. Una forma de partirla es por los eventos de negocio (BE).

Las respuestas a esos eventos son los BUC.

Los BUCs son una colección de procesos identificables, datos que se recuperan y/o almacenan, la salida generada, mensajes enviados o alguna combinación de estos.

El BUC es la unidad de funcionalidad que se utiliza para escribir los requerimientos funcionales y no funcionales.

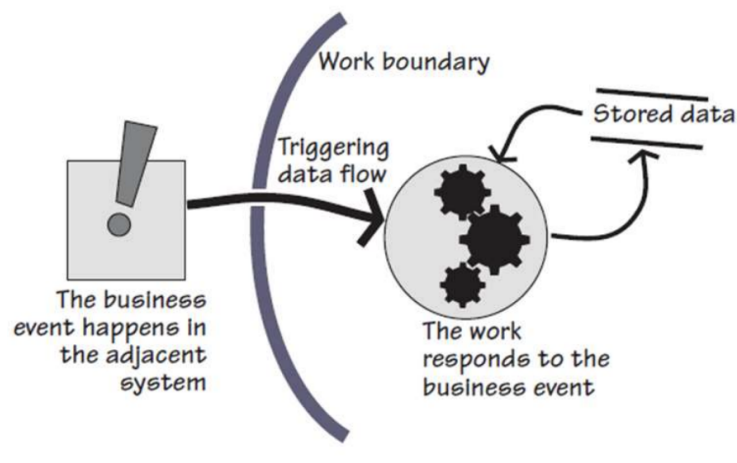
El procesamiento para un BUC es continuo y ocurre en un marco de tiempo directo.

Es importante entender el trabajo antes de diseñar un producto que contribuya de manera óptima al mismo

Características:

- Son particiones naturales, cada uno hace una contribución lógica al trabajo.
- Tienen conexiones mínimas con otras partes del trabajo.
- Tienen alcance y reglas bien definidas.
- Se pueden nombrar de forma que los Stakeholders entienden de qué se está hablando.
- Se pueden constatar su existencia fácilmente.
- Hay 1 o más Stakeholders expertos en ellos

BE & BUC



El buc es una respuesta al evento

El buc ejecuta el trabajo. Existen independientemente si los registro o no.

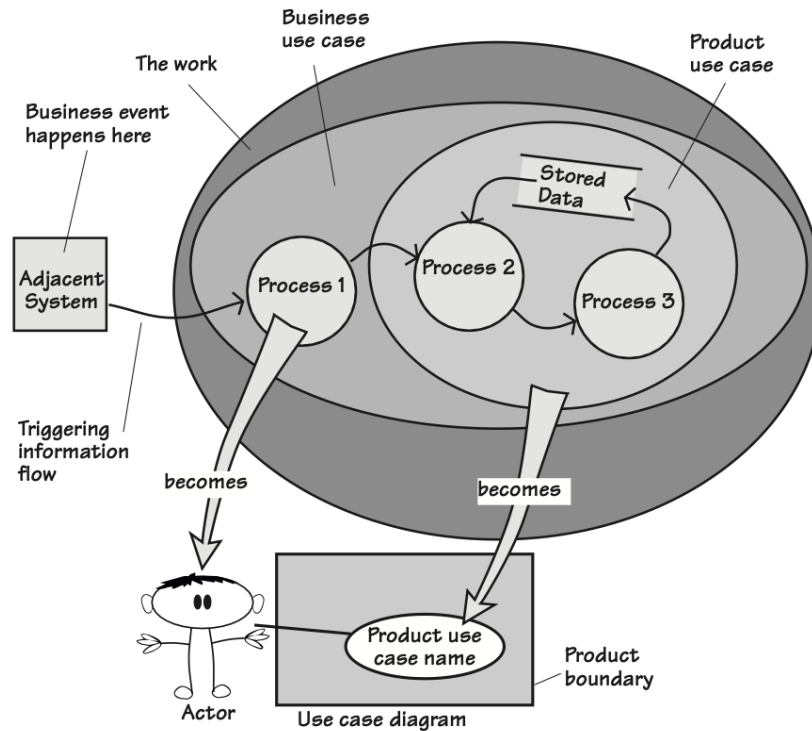
Ejemplo: BE y sus E/S

Evento	E / S
Departamento de Registro anuncia inicio de inscripciones	Anuncio de Inscripción (in)
Departamento de Registro anuncia fin de inscripciones	Anuncio de Cierre de Inscripción (in)
Estudiantes solicitan inscripción en un curso	Solicitud de Inscripción (in)
Departamento de Registro confirma inscripción	Confirmación de Inscripción (out)
Departamento de Registro deniega inscripción	Denegación de Inscripción (out)
Profesor solicita información sobre inscripción de un estudiante	Inscripción del Estudiante (in)
Estudiante cancela inscripción	Cancelación de Inscripción (in)
Departamento de Registro ajusta la lista de espera	Lista de Espera Actualizada (out)
Departamento de Registro publica horarios de clases	Horario de Clases (out)
Departamento de Registro anuncia cambios en horarios de clases Cambios en el	Horario de Clases (in)
Profesor cancela un curso	Cancelación de Curso (in)
Departamento de Registro solicita retroalimentación sobre inscripción	Encuesta de Satisfacción de Inscripción (out)

PUCs

Los casos de uso de negocio y los casos de uso del producto surgen a partir del entendimiento del trabajo y las necesidades del cliente.

- El BE es algo que sucede en el sistema adyacente.
- El flujo de información resultante notifica el trabajo del evento y desencadena una respuesta (el BUC)
- Después del estudio, los analistas de requisitos y las partes interesada deciden cuánto del BUC será manejado por el producto propuesto (PUC).
- Todo lo que está inmediatamente fuera del alcance del producto se convierte en el actor, quien manipula la funcionalidad del caso de uso del producto dentro del producto.



Actores

Cuando se determinan los PUCs, también se están seleccionando los actores que interactúan con él.

Los actores son las **personas o sistemas** que interactúan con el producto automatizado.

Técnicas de relevamiento

Técnicas para descubrir los proceso del negocio y las personas involucradas en ellos.

Los usuarios pueden explicar el trabajo si nos detalles suficientes, por lo que el analista debe observar el trabajo tal como sucede realmente.

Puede combinarse con la modelización u otras técnicas.

NO SIEMPRE ES APLICABLE.

Workshop (BUC)

Son particularmente útiles cuando se están realizando cambios fundamentales en el trabajo y deben incluir a los interesados especializados adecuados.

Los analistas e interesados trabajan juntos para registrar información necesaria, como el resultado deseado, el escenario normal del caso de uso, los escenarios de excepción, las reglas de negocio aplicables y los prototipos esbozados.

El resultado deseado para el BUC (cual es la salida).

Un escenarios de caso normal que describe el trabajo realizado por el BUC.

Escenarios de excepción que describen qué puede salir mal y que hay que hacer para corregirlos.

Entrevistas

No se debe depender únicamente de ella para recopiar los requisitos de un proyecto, si no que se debe de utilizar otras técnicas.

El entrevistador depende del entrevistados para obtener el conocimiento necesario, pero a menudo ese conocimiento está limitado a su propia área de trabajo.

Establecer el contexto de la entrevista, limitar su duración, utilizar casos de uso de negocio como guía de la entrevista, escuchar y retroalimentar la comprensión, construir modelos y alentar a los interesados a cambiarlos.

Reutilización

Parte de dos grandes supuestos:

- Es probable que alguien en su organización haya estudiado un trabajo similar y haya escrito requisitos para un producto similar.
- Se tiene una base de conocimiento lo suficientemente sólida como para poder navegar y encontrar esos requisitos.

Es posible encontrar similitudes entre proyectos y utilizar requisitos de proyectos anteriores, adaptándolos.

Dirty Process Modeling

Técnica para construir modelos rápidos de procesos de negocios, con el fin de comprender y establecer un consenso sobre el trabajo actual.

Útil cuando se necesita reemplazar gran parte del sistema legacy.

Los modelos son simulaciones de la realidad actual y pueden usarse para modelar cualquier proceso futuro.

No son modelos formales, sino que se contruyen utilizando cualquier cosa disponible, como Post-it.

Los modelos son contruidos utilizando notas para cada actividad del proceso y los interesados pueden modificarlas.

Prototipos low/high

Son técnicas efectivas para elicitación de requisitos.

La idea básica es esbozar un producto propuesto y luego desglosar los requisitos del boceto. Es útil en situaciones donde el producto no ha existido antes, los interesados en el producto no tienen experiencia con el tipo de producto o la tecnología propuesta, o donde los analistas tienen problemas para entender lo que se quiere.

Son especialmente útiles para capturar requisitos que, podrían pasarse por alto y pueden ayudar a simplificar y aclarar los requisitos.

También son útiles para ayudar a los interesados a aceptar un nuevo enfoque de trabajo. **Los prototipos y bocetos que se discuten aquí son desechables.**

Mind map

Combinación de dibujos y texto que intenta representar información de la misma manera que lo hace tu cerebro.

Útiles para organizar pensamientos, permiten ver el resultado de tus ideas en un solo diagrama y obtener una visión general y detalladas del mismo.

Colocar el tema central en el centro de la página.

Wikis, blogs, discussion forums.

Efectiva para proyectos grandes.

La idea básica de un wiki en el descubrimiento de requisitos es que cualquiera puede hacer una publicación, editar o agregar a lo que ya se ha publicado. Algunos foros mantienen discusiones organizadas para que puedas ver cómo se desarrollan; otros permiten sobrescribir o re organizar.

Document Archeology

Consiste en buscar requisitos subyacentes en informes y archivos existentes.

Es útil cuando se tiene un sistema existente o heredado que se planea modificar o renovar.

Implica determinar los requisitos subyacentes al inspeccionar los documentos y archivos utilizados por el negocio. No es una técnica completa y debe utilizarse junto con otras técnicas y con precacución.

La arqueología de documentos implica obtener nuevos requisitos a partir de los documentos utilizados o producidos por el trabajo actual, buscando requisitos que deberían formar parte del nuevo producto.

Al realizar la arqueología de documentos, se busca conocer las capacidades del trabajo actual que se necesitan para el nuevo producto.

Solo porque un documento proviene de un sistema actual **no significa que sea correcto o que el cliente lo desee.**

Se sugiere utilizar esta técnica en el modelado de datos.

Los documentos actuales, si se utilizan con precaución, pueden revelar las clases de datos, los atributos de los datos almacenados por el sistema y, a veces, sugerir operaciones que deben realizarse en los datos.

Family Therapy

Su objetivo es hacer posible que las personas escuchen y comprendan las posiciones de los demás individuos, aunque no estén de acuerdo con ellas.

Se debe ayudar al grupo de interesados a aceptar que otras personas pueden estar en desacuerdo sin estar equivocadas.

Persona analysis

Las personas son representaciones ficticias de los usuarios ideales de un producto, que permiten a los desarrolladores entender sus necesidades, motivaciones y comportamientos.

- **La importancia de las personas:** El análisis de personas es esencial para garantizar que los productos sean útiles, relevantes y atractivos para sus usuarios. Ayuda a identificar oportunidades y eliminar supuestos erróneos.
- **Creación de personas:** Implica investigar a los usuarios, realizar entrevistas, estudios de mercado y análisis de datos. Se deben identificar características comunes para agruparlos en arquetipos de usuario.
- **Aplicación de personas en la concepción del producto:** Las personas se utilizan para guiar decisiones de diseño y funcionalidades del producto. Los desarrolladores pueden utilizarlas para realizar pruebas de usabilidad, evaluar escenarios de uso y definir los requisitos.
- **Beneficios de análisis de personas:** Mejora la toma de decisiones y facilita la comunicación entre los miembros del equipo. Crear productos más centrados en el

usuario, lo que aumenta satisfacción del cliente y éxito del producto en el mercado.

Habilidades:

- se refiere a la educación, habilidades y pasatiempos de las personas de usuario.
- Necesario comprender nivel de alfabetización, familiaridad con la información e intereses para satisfacer sus necesidades.
- Ejemplos: un profesor en una app universitaria, es altamente educado y pasa mucho tiempo investigado y actualizándose en su campo de estudio.

Preocupaciones:

- Se refiere a las necesidades y preocupaciones de los usuarios relacionadas con el producto.
- Ejemplo: un prof quiere asegurarse de que sus materiales sean accesibles y las instrucciones de tareas claras, evitando comunicación constante en fechas límites.

Objetivos:

- Lo que las personas de usuario buscan lograr con el producto.
- Ejemplo: Un profesor como un estudiante desea tener éxito en sus cursos, lo que significa que colaboración e interacción son aspectos importantes.

Tecnología:

- Evalúa el nivel de competencia tecnológica de las personas y con qué tipos de tecnología interactúan regularmente.

Trawling Technique	Strengths
Apprenticing	Spends time working with an expert
Interviewing	Can focus on detailed issues
Business use case workshops	Focus the relevant stakeholders on the best response to the business event
Brainstorming	Facilitates creativity and invention
Personas	Use a composite virtual character to represent the user/customer
Mind mapping	An effective planning/note-taking technique
Wikis	Online forums through which stakeholders can contribute
Low-fidelity prototypes	Discover undreamed-of requirements
High-fidelity prototypes	Discover usability requirements
Document archeology	Uses evidence from existing documents and files
Family therapy	Uses techniques from psychology to help stakeholders to understand a variety of viewpoints and to make choices clear.

Contexto

Analizamos el uso de escenarios para modelar y registrar los BUC.

Facilidad de entendimiento por parte de los interesados no técnicos.

Escenarios

Es una forma de describir el proceso actual.

El escenario se divide en una serie de pasos que describen el proceso actual.

Se identifican y enumeran las partes interesadas, tanto activas como interesadas, y se discuten las posibles mejoras o soluciones en el proceso. Activas: participan de forma activa en el proceso.

El enfoque del escenario permite a los analistas de negocio explorar y definir la funcionalidad de un BUC de manera comprensible para las partes interesadas.

Los caso de usos generan una salida.

Se puede ampliar y dar mas detalles de un punto si es necesario.

Ejemplo

- 1. Get the passenger's ticket or record locator.*
- 2. Check that this is the right passenger, flight, and destination.*
- 3. Check that the passport is valid and belongs to the passenger.*
- 4. Record the frequent-flyer number.*
- 5. Find a seat.*
- 6. Ask security questions.*
- 7. Check the baggage onto the flight.*
- 8. Print and hand over the boarding pass and bag tags.*
- 9. "Have a nice flight."*

Business Use Case Name: Check passenger onto flight.

Trigger: Passenger's ticket, record locator, or identity and flight.

Preconditions: The passenger must have a reservation.

Las precondiciones indican el estado del trabajo al inicio.

Interested Stakeholders: Check-in agent, marketing, baggage handling, reservations, flight manifest system, workflow, security, destination country's immigration.

Active Stakeholders: Passenger (trigger), check-in agent.

Business Event: Passenger decides to check in.

Business Use Case Name: Check passenger onto flight.

Trigger: Passenger's ticket, record locator, or identity and flight.

Preconditions: The passenger must have a reservation and a passport.

Interested Stakeholders: Check-in agent, marketing, baggage handling, reservations, flight manifest system, workflow, security, destination country's immigration.

Active Stakeholders: Passenger (trigger), check-in agent.

- 1. Locate the passenger's reservation.*
- 2. Ensure the passenger is correctly identified and connected to the right reservation.*
- 3. Check that the passport is valid and belongs to the passenger.*
See procedure guidelines EU-175.
- 4. Attach the passenger's frequent-flyer number to the reservation.*
- 5. Allocate a seat.*
- 6. Get the correct responses to the security questions.*
- 7. Check the baggage onto the flight.*
- 8. Print and convey to the passenger the boarding pass and bag tags.*
- 9. Wish the passenger a pleasant flight.*

Outcome: The passenger is recorded as checked onto the flight, the bags are assigned to the flight, a seat is allocated, and the passenger is in possession of a boarding pass and bag claim stubs.

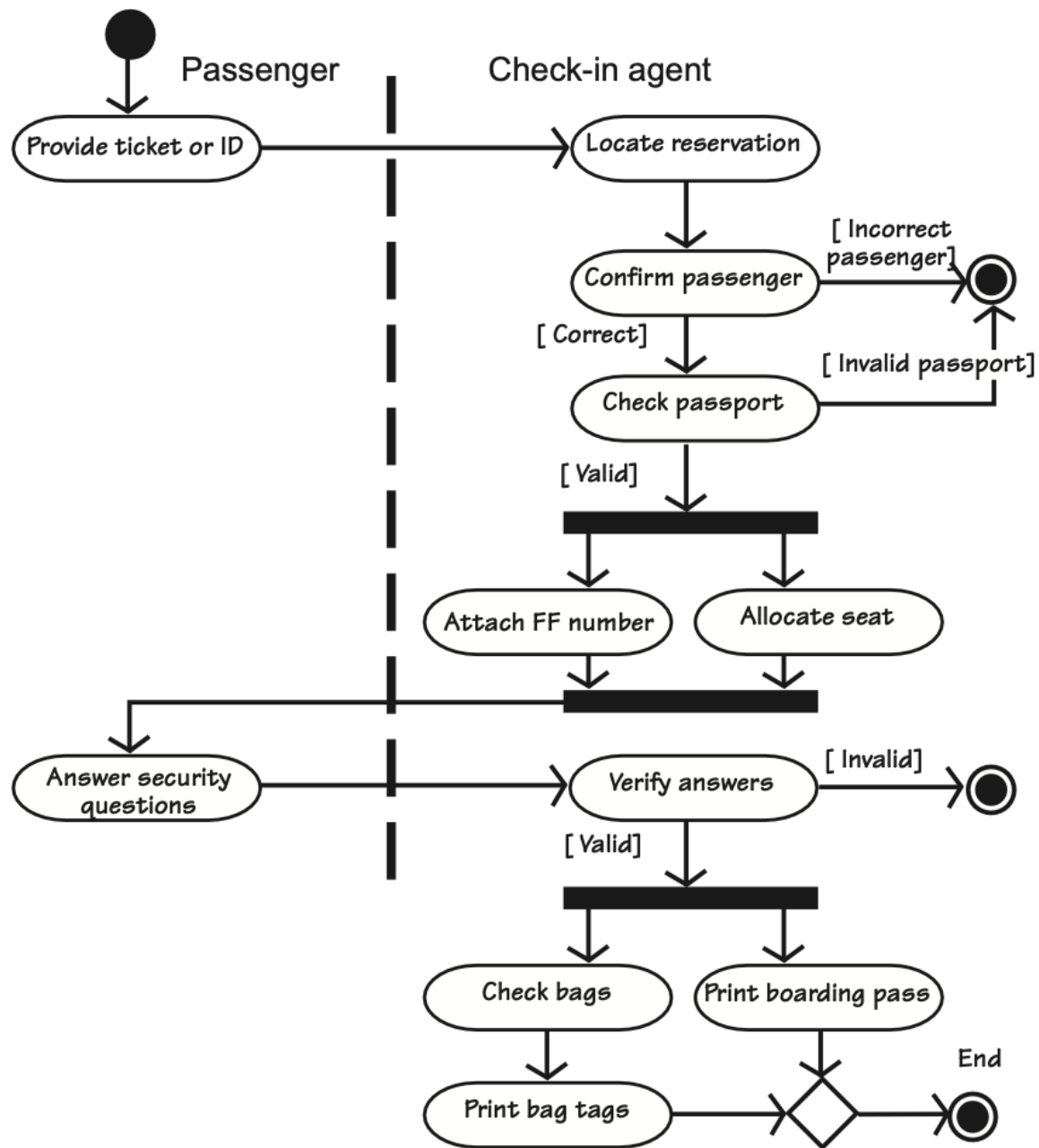
Esencia:

- Despojar el problema de prejuicios tecnológicos.

- En lugar de centrarse en soluciones específicas o tecnológicas, se sugiere analizar el problema desde una perspectiva neutral y centrarse en lo que realmente necesita hacer el negocio.

Diagramas:

- Se pueden utilizar para explicar la funcionalidad.
- El diagrama muestra cierto grado de procesamiento en paralelo, como en el caso de “adjuntar número de viajero frecuente” y “Asignar asiento”, que pueden realizarse al mismo tiempo.



Alternativas:

- Surgen cuando se desea que el usuario tenga opciones alternativas de posibles acciones.

- El trabajo reacciona de manera diferente según la alternativa seleccionada.

4. Attach the frequent-flyer number to the reservation.

A4.1 Allow the FF number to be changed to that of a partner airline.

A4.2 Allow the FF number to be changed to that of a family member,

A4.3 Allow the mileage of the flight to be donated to a charity of the passenger's choice.

Excepciones:

- Son desviaciones no deseadas pero inevitables del caso normal.
- Son no deseadas porque el dueño del trabajo preferiría que no ocurrieran.
- Solo cuando se tenga el caso normal, podrán trabajar metódicamente en él buscando las excepciones y decidiendo qué hacer con ellas.

5. Find a seat.

E5.1 The passenger's choice of seat is not available.

E5.1 Record a request for a seat change by the gate agent.

Preguntas:

- Que pasa si este paso no puede completarse, o viene con un resultado inaceptable?
- Que puede pasar mal con este paso?

What If?

Pregunta qué pasaría si la restricción no existiera.

Los escenarios What if? son intencionados para simular creatividad a los stakeholders.

- 1. The passenger calls the airline while en route to the airport.*
- 2. Ask the passenger if he wants to check in.*
- 3. If yes, get the record locator from the passenger's phone (this was sent at the time of the reservation).*
- 4. Check the passenger onto the flight, and text the seat allocation and passcode (the passenger's phone will be scanned at the gates to allow the passenger to move through the airport).*
- 5. Text bag checks (these will activate the automated bag tag printers at curbside).*
- 6. Wish the passenger a pleasant flight.*

Mal uso/escenarios negativos

- Posibilidades negativas, el usuario a conciencia quiere hacer un uso indebido del sistema (abuso del trabajo o intenta defraudarlo).
- en el ejemplo, son pasos lo que se pone debajo.

- 3. Check the passport is valid and belongs to the passenger.*
 - M3.1 The passenger produces a passport that is not his.*
 - M3.2 Call security.*
 - M3.3 Freeze the reservation.*

Plantilla:

Título: Nombre del BE al que responde el caso de uso empresarial.

BUC: Cada BUC tiene un identificador único y un nombre que comunique la funcionalidad. Ejemplo: Registrar préstamo de biblioteca, Registrar inscripción de nuevo estudiante, Generar informe de ventas. Idealmente el nombre debe de ser un verbo activo más un obj específico-

DISPARADOR (BE): Los datos o pedido de un servicio que llega de una fuente externa y dispara una respuesta del trabajo.

Interesados: Las personas, organizaciones y/o representantes de sistemas informáticos que tienen conocimientos necesarios para especificar este caso de uso o que tienen interés en este caso de uso.

Ineteresado activos: interesados que realizan el trabajo de este caso de uso.

Pasos del caso normal: Sigue para completar el caso deseado de su trabajo. Escribir pasos en lenguaje natural comprensible para las personas de negocios relacionadas con el proyecto. HAPPY CASE.

Alternativas: Variaciones aceptables en el caso normal de procesamiento.

Excepciones: Estos casos son variaciones no deseadas pero inevitables.

Resultado: La situación deseada al final de este caso de uso.

Business Event: Passenger decides to check in.

Business Use Case Name: Check passenger onto flight.

Trigger: Passenger's ticket, record locator, or identity and flight.

Preconditions: The passenger must have a reservation and a passport.

Interested Stakeholders: Check-in agent, marketing, baggage handling, reservations, flight manifest system, workflow, security, destination country's immigration.

Active Stakeholders: Passenger (trigger), check-in agent.

- 1. Locate the passenger's reservation.*
- 2. Ensure the passenger is correctly identified and connected to the right reservation.*
- 3. Check that the passport is valid and belongs to the passenger.*
See procedure guidelines EU-175.
- 4. Attach the passenger's frequent-flyer number to the reservation.*
- 5. Allocate a seat.*
- 6. Get the correct responses to the security questions.*
- 7. Check the baggage onto the flight.*
- 8. Print and convey to the passenger the boarding pass and bag tags.*
- 9. Wish the passenger a pleasant flight.*

Outcome: The passenger is recorded as checked onto the flight, the bags are assigned to the flight, a seat is allocated, and the passenger is in possession of a boarding pass and bag claim stubs.

4. Attach the frequent-flyer number to the reservation.

A4.1 Allow the FF number to be changed to that of a partner airline.

A4.2 Allow the FF number to be changed to that of a family member,

A4.3 Allow the mileage of the flight to be donated to a charity of the passenger's choice.