El primer conjunto de cuestiones

dé contexto libre se enfoca sobre el cliente, los objetivos

generales y los beneficios esperados

¿Quién está detrás de la solicitud de este trabajo?

¿Quién utilizará la solución?

¿Cuál será el beneficio económico del éxito de una

solución?

¿Hay alguna otra alternativa para la solución que

necesita?

obtener un mejor entendimiento del problema y al

cliente comentar sus opiniones sobre la solución:

¿Cómo caracterizaría una «buena» salida (resultado)

generada para una buena solución?

¿A qué tipo de problema(s) va dirigida esta solución?

¿Puede mostrarme (o describirme) el entorno en que

se utilizará la solución?

¿Hay aspectos o restricciones especiales del rendimiento

que afecten a la manera de enfocar la solución?

El último conjunto de preguntas se concentra en la

eficacia de la reunión.

¿Es usted la persona adecuada para responder a estas

preguntas? ¿Sus respuestas son «oficiales»?

¿Estoy preguntando demasiado?

¿Hay alguien más que pueda proporcionar información

adicional?

¿Hay algo más que debería preguntarle?

Despliegue de la función de calidad

necesidades del cliente en requisitos tecnicos del software

Requisitos normales. Se declaran objetivos y metas para un

producto o sistema durante las reuniones con el cliente. Si estos

requisitos están presentes, el cliente quedará satisfecho. Ejemplos

de requisitos normales podrían ser peticiones de tipos de

presentación gráfica, funciones específicas del sistema y niveles

definidos de rendimiento.

Requisitos esperados. Estos requisitos son implícitos al

producto o sistema y pueden ser tan fundamentales que el

cliente no los declara explícitamente. Su ausencia sería motivo

de una insatisfacción significativa. Ejemplos de requisitos

esperados son: facilidad de interacción hombre-máquina,

buen funcionamiento y fiabilidad general, y facilidad de instalación

del software.

Requisitos innovadores. Estas características van más allá

de las expectativas del cliente y suelen ser muy satisfactorias.

Por ejemplo, se pide un software procesador de textos con las

características estándar. El producto entregado contiene ciertas

capacidades de diseño de página que resultan muy válidas

y que no eran esperadas.