

EDI 1 UX / UI

Experiencia de Usuario / Interfaz de Usuario

Año 2024 - Profesor: Federico Carrizo

ISFT N°93

Clase 9: Requerimientos del cliente

Los requisitos del cliente de un sistema informático son las características y funcionalidades que el cliente espera que tenga la solución. Son fundamentales para el éxito de un proyecto de desarrollo de software: si no se entienden bien las necesidades del cliente, es posible que la solución no cumpla con sus expectativas y no sea aceptada.

A continuación, veremos como analizarlas

¿Qué son los requerimientos?

Son las necesidades y expectativas del cliente que deben ser cumplidas por la solución.

Se pueden clasificar en dos tipos:

- **Requisitos funcionales:** Describen las capacidades y funcionalidades que debe tener la solución para cumplir con los objetivos del cliente. Por ejemplo, una solución de gestión de inventarios debe poder almacenar información de productos, proveedores y clientes.
- **Requisitos no funcionales:** Describen las características de la solución que no son directamente funcionales, pero que son importantes para el cliente. Por ejemplo, una solución de gestión de inventarios debe ser segura y escalable.



¿Cómo recopilamos estos requisitos?

Aquí hay algunos consejos para recopilar los requisitos del cliente:

- Comience por entender los objetivos del cliente. ¿Qué quiere lograr con la solución?
- Hable con los usuarios de la solución. Ellos son los que estarán interactuando con la solución todos los días.
- Utilice técnicas de recopilación de requisitos, como entrevistas, encuestas y sesiones de trabajo.
- Documente los requisitos de manera clara y concisa.

Una vez que se hayan recopilado los requisitos del cliente, deben ser revisados y validados con el cliente para asegurarse de que son precisos y completos.



En Design Thinking vimos técnicas de recopilación!

- Mapa de Actores
- Entrevistas Cualitativas
- Técnica de los 5 para qué
- Inmersión Cognitiva
- Interacción Constructiva
- Mapa Mental
- Shadowing (sombra)
- Benchmarking (Estudio de competencia)

[Ver: Técnicas de la fase de Empatía - Design Thinking en Español](#)



Técnica de los 5 para qué

PROBLEMA A ESTUDIAR	PQ1	PQ2	PQ3	PQ4	PQ5	Resultado del Análisis
El vehículo no arranca	La batería está muerta	¿Y por qué está muerta? El Alternador no está funcionando	¿Y por qué no está funcionando? La correa del alternador se ha roto	¿Y por qué se ha roto? La correa del alternador fue mucho más allá de su vida de servicio útil y no se ha sustituido	¿Y por qué no se ha sustituido? El vehículo no se mantiene de acuerdo a lo recomendado por el programa de servicio	Incluir estándar de Inspección
	La batería está muerta	¿Y por qué está muerta? Los bornes están dañados	¿Y por qué están dañados? Los bornes están sulfatados	¿Y por qué están sulfatados? Los bornes están desajustados	¿Y por qué están desajustados? El vehículo no se mantiene de acuerdo a lo recomendado por el programa de servicio	Incluir estándar de Inspección

Interacción Constructiva

Interacción Constructiva consiste en pedir a una persona usuaria o a un grupo de usuarios, que desarrollen una serie de actividades pidiéndoles que relaten sus pensamientos en voz alta mientras las desarrollan. De esta forma, el equipo obtendrá una gran cantidad de información valiosa y práctica sobre la realidad de las personas para las que estén desarrollando el proyecto de innovación.



¿Cómo analizamos estos requisitos?

Durante la gestión de requisitos de un desarrollo de un producto o servicio, además de realizar una correcta recopilación y escritura de los requisitos, adquiere una gran importancia realizar una priorización de los requisitos. Esta tarea no es nada sencilla, debido a que podemos encontrar intereses diferentes, o incluso opuestos.

Es muy importante llegar a acuerdos y mantener una negociación continua al respecto, apoyándonos en métodos como la técnica MoSCoW, que nos faciliten poder priorizar cada uno de los requisitos, la matriz de Priorización o la matriz de Eisenhower.



Técnica Matriz de Priorización

La matriz de priorización es una herramienta que nos ayuda a decidir qué es más urgente, más importante y qué ruta de trabajo seguir para cumplir con nuestros objetivos a tiempo, gracias a la ponderación numérica de una serie de criterios.

Una matriz de priorización típica tiene dos dimensiones:

- Criterios: Son los factores que se utilizarán para evaluar las opciones.
- Opciones: Son las posibles soluciones que se están considerando.

		Impacto		
		ALTA	MEDIA	BAJA
Urgencia	ALTA	1	2	3
	MEDIA	2	3	4
	BAJA	3	4	5

Técnica Matriz de Priorización

En cada celda de la matriz, se indica la importancia de cada opción para cada criterio. La importancia se puede asignar de forma numérica o cualitativa.

En nuestro caso, las opciones son los requerimientos, entonces podemos analizar cada requerimiento por criterios como “Esfuerzo de desarrollo”, “Tiempo de desarrollo”, “Personal afectado”, etc.

En el ejemplo debajo, se calificó cada requerimiento (vertical) contra cada criterio (horizontal) y se asignó valores ALTA, MEDIA y BAJA. Si calificamos con 3, 2 y 1 respectivamente, al sumar los valores nos damos cuenta que el requerimiento de que una aplicación tenga “Notificaciones push” tiene un valor de 11 puntos, por lo cual es la más prioritaria.

Característica	Utilidad	Implementación	Tiempo	Prioridad
Notificaciones push	Alta	Alta	Media	Alta
Compartir contenido	Alta	Baja	Baja	Media
Personalización	Media	Alta	Alta	Media
Modo oscuro	Baja	Baja	Baja	Baja

Técnica MoSCoW

Es una técnica de priorización de requisitos basada en que es fundamental destacar aquellos requisitos vitales, de forma que el producto o servicio no se puede poner en producción si incumple alguno de estos requisitos. La técnica nos ayuda a separar los requisitos en cuatro grandes categorías:

Mo

- M - Must: Requisitos fundamentales y obligatorios para satisfacer las necesidades del negocio. Si estos no se cumplen, se verá comprometido el éxito del servicio.

S

- S - Should: Requisitos que deberían ser cumplidos en la medida de lo posible. El éxito del proyecto o servicio no dependerá directamente del cumplimiento de estos requisitos. Estos requisitos pueden ser satisfechos mediante soluciones temporales, o llegado el momento si fuera necesaria, podrían ser prescindibles si existiera alguna causa que lo justificara.

Co

- C - Could: Requisitos que son interesantes que cumpla el servicio. Se trata de requisitos adicionales que se implementarán en el caso de disponer de tiempo y presupuesto para ello. Estos requisitos mejorarían el rendimiento del servicio, pero podrían ser eliminados fácilmente.

W

- W - Won't: Requisitos que se ha decidido no implementar de momento, pero que serán tomados en cuenta en el futuro con el objetivo de mejorar el servicio o producto.

Técnica Matriz de Eisenhower



REFERENCIA: CONFECCIÓN PROPIA.



URGENTE E IMPORTANTE.

Tareas que por su relevancia o impacto en la gestión objetivos propuestos, deben ser ejecutadas en el más breve plazo posible.



NO URGENTE, PERO IMPORTANTE.

Tareas que contribuyen significativamente en la gestión y objetivos propuestos, su identificación oportuna nos permite planificar su ejecución y cumplimiento.



URGENTE, PERO NO IMPORTANTE.

Tareas que no contribuyen significativamente en la gestión y objetivos propuestos, pero deben ser efectuadas, deberíamos delegar su ejecución.



NO URGENTE Y NO IMPORTANTE.

Tareas que no contribuyen en la gestión ni en los objetivos propuestos, su mantención puede desviar nuestra atención y esfuerzo, deberíamos eliminarlas o postergarlas.

Fin de la Clase ¡Buen Viernes!

Año 2024 - Profesor: Federico Carrizo

ISFT N°93