



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PANAMÁ
FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS COMPUTACIONALES
DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA DE SOFTWARE
Ingeniería Software- Asig6-Historia de usuario



Estudiante: Johel Heraclio Batista Cárdenas

Fecha: 5/11/2022

Cédula: 8-914-587

Grupo: 1IF-121

A. TÍTULO DE LA EXPERIENCIA: Identificando problemas y requisitos

B. OBJETIVO. Identificar requisitos ante una situación que permita crear características de soluciones a partir de los problemas que se describen

INSTRUCCIONES. Para cada caso, lea cuidadosamente y responda de acuerdo con la descripción presentada

Problema: se relaciona con la necesidad, es decir, lo que no puede lograr debido a la necesidad.

Necesidad: lo que espera lograr con una solución adecuada

1. Rita tiene su propio negocio. Ella brinda servicio a diferentes proveedores, quienes se quejan de que la información se les entrega retrasada y además algunos cálculos no son exactos. Rita señala que necesita entregar la información a tiempo y quisiera entregarla sin errores ya que le afecta su negocio. También dice que el sistema actual es lento y no le actualiza la información adecuadamente, lo que dificulta últimamente la relación con los proveedores.

¿Cuál de los siguientes describe mejor el problema? Seleccione la letra

a. Rita tiene el problema de no contar con un sistema que le ayude a entregar la información correcta

b. Rita tiene el problema de entregar la información tarde e inexacta a los proveedores

R/. Respuesta A, ya que a pesar de que uno de los elementos mencionados en la descripción del Problema es que entrega información tarde y con cálculos que no son exactos (Inexacta), el principal problema que tiene Rita es no contar con un Sistema adecuado a sus necesidades que actualice la información adecuadamente, a manera de que pueda mejorar su relación con los proveedores.

Necesidad (lo que quiere lograr el usuario que se relaciona con el problema)

R/. Desarrollo de un Sistema de Información que permita mejorar la velocidad de su sistema y tener información actualizada de forma adecuada y exacta.

Usuarios:

a. Usuario directo:

b. Usuario Indirecto:

R/. Rita y su Propio Negocio

Proveedores de Rita

Solución que propone (descripción breve en una frase corta)

R/. Sistema de Información en Tiempo Real de tipo CRM (Customer Relationship Manager).

Características de la solución. Qué procesos debe tener, qué debe realizarse en la solución

R/. Actualización de la Información en Tiempo Real, una vez sea recibida por parte de los proveedores.

Redundancia del Sistema para poder tener Copias de Seguridad en caso de emergencia o daños.

Actualización de la Velocidad del Servidor/Computador de Rita para un procesamiento más rápido y exacto de los datos.

2. Juan Castro es cajero en una institución X. Su jefe se queja de que él le entrega los informes con datos repetidos a lo que Juan Castro le indica que es lo que recibe cuando su compañero le pasa la información. El compañero señala que tiene que realizar los registros a mano, lo que se le dificulta realizar el filtro de los datos. Juan quisiera registrar los datos sin que se duplique la información para entregar los informes a tiempo.

¿Cuál de los siguientes describe el principal problema?

1. Juan Castro tiene el problema de no contar con un sistema que le facilite el registro de los datos.

2. Juan castro tiene el problema de entrega de información duplicada y retrasada de informes al jefe

R/. Al no contar con un Sistema que facilite la entrega de la información y registro de estos, la situación de la duplicidad de los datos y el retraso de estos seguirá pasando.

Necesidad (lo que quiere lograr el usuario que se relaciona con el problema)

R/. Desarrollo de un Sistema vinculado a una Base de Datos que valide la duplicidad o no de los registros ingresados a él

Usuarios:

a. Usuario directo:

Juan Castro

Compañero de Juan Castro

Jefe de Juan Castro y su Compañero

b. Usuario Indirecto:

Institución X

Solución que propone (descripción breve en una frase corta)

R/. Desarrollo de un Sistema vinculado a una Base de Datos que valide la duplicidad o no de los registros ingresados a él.

Características de la solución. Qué procesos debe tener, qué debe realizarse en la solución

R/. Sistema de Información en el que se almacenen todos los datos vinculados a la Unidad de Negocio a la que se encuentra asignado Juan Castro y su compañero en la Institución X.
Creación de cuentas de usuario, así como sus roles, permisos y accesos (Revocables o no).
Detección y Validación de la Duplicidad de Datos ingresados al sistema, donde se alerte al usuario de que el dato ingresado es duplicado.
Mejor sistema de procesos internos, vinculados a la Transformación Digital; todo esto de forma a que se puedan adoptar

3. Victoria mantiene una relación con el banco XYZ desde hace años. EL banco ha implementado transacciones en línea y ha decidido cancelar los servicios de los clientes que no están al día con sus cuentas en el banco. Victoria es una cliente que trata de estar al día y tiene buen comportamiento en el banco. Ella tiene edad avanzada y hace sus transacciones directamente en el banco, ya que no ha incursionado en hacerlas en línea. Victoria lleva retrasos con sus pagos ya que no ha podido apersonarse al banco por problemas de salud a hacer sus transacciones. Ella dice que necesita hacer sus transacciones sin ir al banco a estar al día ya que, si no hace sus pagos, el banco cancelará sus servicios.

¿Cuál de los siguientes describe el principal problema de Victoria?:

- a. Victoria tiene el problema de comunicación con el sistema del banco
b. Victoria tiene el problema de no estar al día con sus cuentas en el banco

R/. Al Victoria no contar con las habilidades tecnológicas necesaria, no se puede comunicar con los nuevos sistemas implementados por el banco.

Necesidad (lo que quiere lograr el usuario que se relaciona con el problema)

R/. Victoria desea hacer sus transacciones pendientes sin la necesidad de ir al banco, de manera que sus servicios bancarios no sean cancelados.

Usuarios:

a. Usuario Directo:

Victoria
El Banco

b. Usuario Indirecto:

Otros Adultos Mayores

Solución que propone (descripción breve en una frase corta)

R/. Programa de Capacitación en Habilidades Tecnológicas a Adultos Mayores por parte del Banco.

Características de la solución. Qué procesos debe tener, qué debe realizarse en la solución.

R/. A través del uso de plataformas digitales tipo Zoom, Microsoft Teams, Google Meet, etc. a distancia, el banco puede ir induciendo a sus clientes al uso de sus plataformas digitales. Hacer uso de las normas y estándares ISO de Accesibilidad para apoyar a los adultos mayores al momento de su primera interacción con plataformas digitales. Desarrollar nuevos procesos internos que permitan que los familiares de adultos mayores puedan realizar trámites bancarios como pagos por ellos.

4. Guillermo es estudiante universitario de la Carrera de Ingeniería Civil. Los profesores de Guillermo utilizan una plataforma llamada Andrómeda a la cual deben acceder los estudiantes. Guillermo está preocupado porque no puede acceder a la plataforma para cumplir con sus asignaciones. Él intenta realizar las tareas, pero debido a su baja visión su acceso es limitado y no consigue entrar, ya que él desea hacerla entrega de las asignaciones. Él está preocupado porque teme reprobado el curso por no poder entregar las asignaciones indicadas por el profesor.

Necesidad (lo que quiere lograr el usuario que se relaciona con el problema)

R/. No reprobado el curso en la plataforma Andrómeda por la imposibilidad de entregar las asignaciones dadas por sus profesores a través de ella, producto de su baja visión.

Usuarios:

a. Usuario directo:

Guillermo
Profesores de Guillermo

b. Usuario Indirecto:

Plataforma Andrómeda
Facultad de Ingeniería Civil

Solución que propone (descripción breve en una frase corta)

R/. Adaptación de la plataforma educativa Andrómeda a los estándares de accesibilidad para personas con problemas de visión establecidos por normas como ISO e IEEE.

Características de la solución. Qué procesos debe tener, qué debe realizarse en la solución.

R/. Desarrollo de una nueva interfaz adaptativa cumpliendo con las normas de accesibilidad en la Plataforma Andrómeda tomando la Historia de Usuario de Guillermo como un Caso de Uso posible. Investigación de los diferentes estándares de accesibilidad para otros usuarios como Guillermo, incluso que puedan contar con discapacidad visual más severa. Involucramiento de Sistemas que permitan la Traducción de Texto a Voz en Tiempo Real para que Guillermo y otros usuarios con situaciones similares, puedan realizar sus asignaciones.