Ejemplo de elicitación del software

1. SEGURO VEHÍCULOS

Se quiere realizar un software para una compañía de seguros de vehículos que tiene una serie de clientes:

1. Usando la técnica de: **Entrevista**

Antes de empezar la entrevista para el software de seguros de vehículos, es importante prepararse bien. Tener claros los objetivos que queremos lograr y conocer la compañía y el negocio. También debemos hacer una lista de preguntas organizadas sobre los temas que queremos tratar. La entrevista debe realizarse en un lugar tranquilo y asegurarnos de tener el permiso del entrevistado para hablar con él. Mostrar respeto y escuchar activamente lo que dice, sin hacer juicios. Ser flexibles y adaptarnos a sus respuestas, sin hacer suposiciones. Agradecer al entrevistado por su tiempo y colaboración al finalizar. Con estas consideraciones, la entrevista será más efectiva y podremos obtener la información necesaria para el desarrollo del software.

Pregunta: ¿Cuál es el proceso actual para asegurar un vehículo en la compañía?

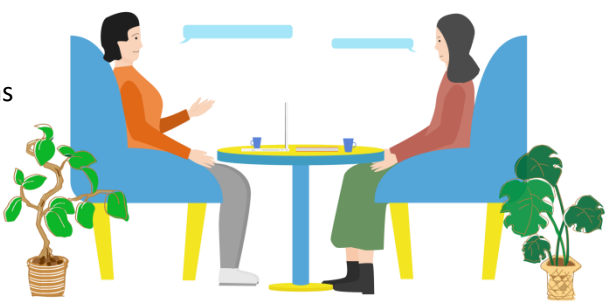


Respuesta: Nuestro proceso de aseguramiento implica una revisión exhaustiva de la información del cliente como Documento de identidad, nombre, fecha de nacimiento, sexo, dirección y teléfono y sus vehículos para determinar la cobertura adecuada.

Pregunta: ¿Qué información se necesita para emitir una póliza de seguro de vehículo?

Respuesta: Para emitir una póliza de seguro de vehículo, requerimos datos como la matrícula, marca, modelo, potencia y tipo de seguro del vehículo.

Pregunta: ¿Cómo se gestionan las renovaciones de pólizas de seguro de vehículos?



Respuesta: La renovación de las pólizas de seguro de vehículos se realiza previa verificación de la información actualizada del cliente y su vehículo.

Pregunta: ¿Cómo se manejan las cancelaciones de pólizas de seguro?

Respuesta: Las cancelaciones de pólizas de seguro se gestionan según las solicitudes del cliente o en casos de incumplimiento de pagos.

Pregunta: ¿Qué informes o reportes se generan para evaluar las pólizas y accidentes reportados?

Respuesta: Generamos informes periódicos para evaluar la cartera de pólizas, los accidentes reportados y el estado financiero de la compañía.

Pregunta: ¿Cómo se procesan las reclamaciones de accidentes de vehículos?



Respuesta: Las reclamaciones de accidentes de vehículos se procesan mediante la fecha del accidente y definiendo la responsabilidad de quien lo ocasionó además de rapidez y precisión para garantizar una experiencia satisfactoria al cliente.

Pregunta: ¿Cómo se verifica la autenticidad de la información proporcionada por los clientes durante el proceso de aseguramiento?

Respuesta: Verificamos la autenticidad de la información proporcionada por los clientes utilizando herramientas de validación y verificación de datos.

Pregunta: ¿Cuentan con un sistema de alertas para recordar a los clientes las fechas importantes, como la renovación de pólizas o vencimientos?

Respuesta: Sí, utilizamos un sistema de alertas para recordar a los clientes las fechas importantes, como la renovación de pólizas o vencimientos.

Pregunta: ¿Cómo se ajustan las tarifas de los seguros de vehículos?

Respuesta: La tarifa de los seguros de vehículos se ajusta según análisis actuarial y considerando factores de riesgo específicos.



Pregunta: ¿Qué medidas de seguridad tienen para proteger la información confidencial de los clientes y sus vehículos?

Respuesta: La seguridad de la información es primordial, por lo que contamos con medidas de protección y sistemas de encriptación.

Pregunta: ¿Cuál es el nivel de automatización en la compañía actualmente?

Respuesta: Contamos con un sistema automatizado que facilita la gestión de datos, lo que nos permite brindar un servicio ágil y eficiente.

Pregunta: ¿Cómo mantienen actualizada la información de los clientes y sus vehículos?

Respuesta: Realizamos seguimientos periódicos para garantizar la actualización y veracidad de la información de los clientes y sus vehículos.

Pregunta: ¿Qué tendencias o patrones en accidentes han identificado y cómo los abordan?

Respuesta: Analizamos de manera regular las tendencias y patrones en los accidentes para mejorar nuestros servicios y reducir riesgos, además procesamos los accidentes mediante un código que lo identifica, una descripción y un nombre para cada tipo de accidente.



Pregunta: ¿Cuál es el flujo de trabajo para procesar cambios en los datos de un cliente o vehículo?

Respuesta: El manejo de cambios en los datos de un cliente o vehículo se realiza mediante un proceso de actualización formal.

Pregunta: ¿Cómo abordamos problemas recurrentes en la gestión de seguros de vehículos?

Respuesta: Abordamos problemas recurrentes mediante análisis y mejora continua de nuestros procesos.



Pregunta: ¿Qué criterios utilizan para determinar la responsabilidad de un vehículo en un accidente?

Respuesta: La responsabilidad de un vehículo en un accidente se determina mediante una investigación detallada y evaluación de pruebas.

Pregunta: ¿Qué tiempo de respuesta tienen para procesar solicitudes y reclamaciones?

Respuesta: Nuestro tiempo de respuesta para procesar solicitudes y reclamaciones es rápido, en beneficio de nuestros clientes.

Pregunta: ¿Cómo detectan y previenen situaciones de fraude o falsificación de información por parte de los clientes?

Respuesta: Contamos con un equipo especializado en detectar y prevenir

Dentro de toda la información que se pudo rescatar destacaremos los siguientes puntos, información que se pudo obtener gracias a la entrevista:

1. Cada cliente puede tener asegurado varios coches. Un coche es de un solo cliente.
2. Para cada vehículo almacenaremos: matrícula, marca, modelo, potencia, tipo de seguro.
3. Para cada cliente: el DNI, nombre, fecha nacimiento, sexo, dirección y teléfono.
4. Un vehículo puede tener varios accidentes, de los cuales necesitaremos saber la fecha del accidente y si fue responsable o no del mismo (S/N).
5. Cada accidente que tenga un vehículo será de un tipo de accidente que tendrá un código de accidente y una descripción (A01,'CHOQUE LATERAL DERECHO').

2. Usando la técnica de: **Escenario**

En el contexto de la elicitación de requisitos de software, un escenario es una técnica que se utiliza para describir situaciones específicas y realistas en las que se utilizará el software o en las que pueden ocurrir determinadas acciones o eventos. Un escenario es una narrativa que presenta un conjunto de pasos o acciones que un usuario o actor realiza mientras interactúa con el software.



En el caso de la compañía de seguros de accidentes, un ejemplo de escenario podría ser el siguiente:

Escenario: Reporte de un accidente

Descripción: Juan es un cliente de la compañía de seguros de accidentes. Un día, mientras conducía su automóvil, tuvo un accidente en el que fue responsable. Inmediatamente después del accidente, Juan se comunica con la compañía para reportar el siniestro y solicitar asistencia.

Pasos del escenario:

1. Juan inicia llama a la compañía de seguros.
2. Selecciona la opción "Reportar accidente" en la llamada.
3. La operadora solicita sus datos personales, como nombre, número de póliza y número de contacto.
4. Completa la información del accidente, como la fecha, hora, lugar y una breve descripción del evento.
5. Toma fotografías del vehículo dañado y del lugar del accidente, si es posible.
6. Indica si hubo heridos en el accidente y proporciona detalles adicionales si es necesario.
7. Finaliza el reporte y envía la información a la compañía mediante un correo electrónico de la compañía.

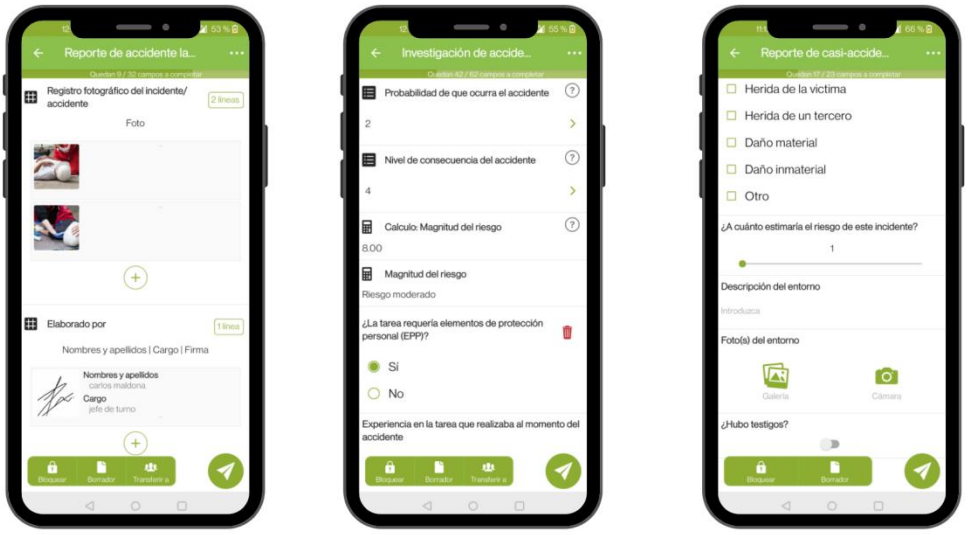
3. Usando la técnica de: **Prototipo**

Supongamos que la compañía de seguros de accidentes quiere mejorar su sistema de reporte de siniestros para que sea más fácil y rápido para los clientes. Para ello, deciden utilizar la técnica de prototipo para obtener retroalimentación de los usuarios antes de desarrollar la versión final del software.

Deberías crear entonces, un prototipo interactivo de la nueva funcionalidad de reporte de siniestros. En lugar de una versión completa del software, el prototipo simula cómo se verá y se comportará la nueva interfaz para los clientes.

El prototipo podría tener las siguientes características:

1. Una pantalla de inicio donde los clientes pueden seleccionar "Reportar accidente".
2. Un formulario interactivo donde los clientes pueden ingresar la información del accidente, como fecha, hora, lugar y descripción.
3. La posibilidad de adjuntar fotografías del vehículo dañado y del lugar del accidente.
4. Un botón para enviar el reporte a la compañía.



Una vez que el prototipo está listo, la compañía invita a un grupo de clientes a probarlo. Durante las sesiones de prueba, los clientes interactúan con el prototipo y proporcionan comentarios sobre su experiencia. Estos comentarios son valiosos para el equipo de desarrollo, ya que les permite identificar posibles problemas, mejoras y ajustes necesarios antes de implementar la versión final del software.

Gracias a la técnica de prototipo, la compañía puede iterar rápidamente y realizar cambios en la interfaz y funcionalidad según las sugerencias de los usuarios. Esto garantiza que la versión final del software sea más intuitiva y satisfactoria para los clientes, lo que mejora la experiencia general del usuario y la eficiencia del proceso de reporte de siniestros.

4. Usando la técnica de: **Reunión moderada**

Primero se debe definir el objetivo de la reunión que en este caso será: Discutir y recopilar ideas sobre cómo mejorar el proceso de reporte de siniestros en el software de la compañía.

Segundo debes definir los Participantes:

1. Tú el encargado en desarrollo de software.
2. Representante del equipo de atención al cliente.
3. Analista de negocios.
4. Dos clientes seleccionados como representantes de usuarios.
5. Moderador: Analista de negocios



Tercero debes plantear una Agenda debes hacer algo así:

1. Presentación del objetivo de la reunión y los temas a tratar.
2. Breve introducción al proceso actual de reporte de siniestros en el software.
3. Sesión de lluvia de ideas: Cada participante comparte sus ideas y sugerencias para mejorar el proceso.
4. Discusión y análisis de las ideas presentadas.
5. Priorización de las ideas más relevantes y factibles.
6. Planificación de las próximas acciones y pasos a seguir.

Ejemplo de Desarrollo de una reunión, por lo general se debe levantar un acta que contenga todo lo ocurrido así:

El moderador inicia la reunión y explica el objetivo de la misma.

El representante del equipo de atención al cliente presenta una descripción del proceso actual de reporte de siniestros y destaca las principales dificultades y comentarios recibidos de los clientes.

Los clientes seleccionados comparten sus experiencias personales y expectativas sobre el proceso de reporte de siniestros.

Tú y el analista de negocios escuchan las opiniones de los clientes y los demás participantes para comprender mejor sus necesidades y preocupaciones.

Se inicia la sesión de lluvia de ideas, donde cada participante aporta sugerencias sobre cómo mejorar la interfaz del software, simplificar el formulario de reporte de siniestros y agregar funcionalidades útiles.

El moderador mantiene un ambiente abierto y respetuoso, asegurándose de que todos los participantes tengan la oportunidad de expresar sus ideas y opiniones.

Después de la sesión de lluvia de ideas, se analizan las sugerencias presentadas y se priorizan aquellas que tienen mayor impacto y factibilidad.

El equipo acuerda las próximas acciones y responsabilidades para implementar las mejoras en el software.

Finalización de la reunión:

El moderador resume las decisiones y conclusiones alcanzadas durante la reunión.

Se agradece a todos los participantes por sus valiosas contribuciones.

Se establece un plan de seguimiento y se acuerda una fecha para la próxima reunión.

Este ejemplo muestra cómo una reunión moderada puede fomentar una discusión constructiva y obtener ideas valiosas de diferentes perspectivas para mejorar el software de la compañía de seguros de accidentes.

5. Usando la técnica de: **Observación**

Objetivo de la observación: Observar directamente cómo los clientes interactúan con el software actual de reporte de siniestros para identificar posibles problemas o dificultades en el proceso.



Escenario de observación:

Un cliente llega a la página web de la compañía de seguros para reportar un siniestro ocurrido durante un accidente de tráfico.

Pasos de la observación:

1. El cliente accede a la página web de la compañía de seguros e inicia sesión en su cuenta.
2. Navega hasta la sección de "Reportar siniestro" y selecciona la opción correspondiente.
3. Completa el formulario de reporte de siniestro, ingresando la fecha, hora y lugar del accidente.
4. Agrega una descripción detallada del evento y proporciona información sobre posibles heridos y daños materiales.
5. Intenta adjuntar fotografías del vehículo dañado y del lugar del accidente.
6. Revisa la información ingresada para asegurarse de que esté correcta antes de enviar el reporte.
7. Finaliza el proceso de reporte y espera una confirmación de que el siniestro ha sido registrado exitosamente.

Durante la observación, el analista de negocios o tú como responsable del desarrollo de software toma nota de lo siguiente:

1. Cualquier problema de usabilidad o dificultades que el cliente encuentre al interactuar con la interfaz del software.
2. Tiempo que el cliente dedica a completar cada paso del proceso de reporte de siniestro.

3. Reacciones emocionales o comentarios expresados por el cliente mientras utiliza el software.
4. Cualquier funcionalidad que el cliente no pueda encontrar o que parezca confusa.

Después de la observación, el equipo de desarrollo analiza las notas y los hallazgos obtenidos para identificar áreas de mejora en la interfaz y funcionalidad del software. La información recopilada mediante la observación directa de los clientes proporciona valiosas ideas para optimizar el proceso de reporte de siniestros y mejorar la experiencia del usuario en el software de la compañía de seguros de accidentes.