

# CC51A – Ingeniería de Software

## *Entrevistas*

Sergio Ochoa D.

# Estructura de la Presentación

- ◆ Introducción
- ◆ Detalles sobre Entrevistas
- ◆ Primera Entrevista
- ◆ Segunda/Tercera Entrevista
- ◆ Entrevistas de Validación
- ◆ Conclusiones

# Entrevistas: Introducción

- ◆ Las entrevistas sirven para:
  - Conocer, clarificar, o limitar el problema a resolver.
  - Identificar a los actores involucrados.
  - Construir la confianza del cliente.
  - Establecer los requisitos del sistema sin ambigüedades.
  - Validar el trabajo ya hecho.
- ◆ Las entrevistas son el primer paso, en el desarrollo de un proyecto de software.

# Entrevistas: Introducción

- ◆ Hacer una primera entrevista abierta (como para abordar el tema) y revisarla (si es posible en grupo).
- ◆ Hacer una segunda entrevista focalizada, diseñada para sacarle el resto de la información al cliente.
- ◆ Se pueden hacer más entrevistas si es necesario.
- ◆ Revisar los ítems más importantes (respecto a los requisitos) con el cliente (se debe obtener un OK).
- ◆ Haga la MENOR CANTIDAD POSIBLE de entrevistas.
- ◆ Validen con los usuarios, los requisitos entregados por el cliente.

# Detalles sobre Entrevistas

- ◆ Entre 30' y 1 hora.
- ◆ Vestirse igual (o similar) al cliente.
- ◆ Dos entrevistadores (máximo).
- ◆ Sólo uno pregunta, el otro toma nota.
- ◆ Llevar una pauta, con las preguntas.
- ◆ Grabar cada entrevista (audio).
- ◆ Obtener copia de todos los *formularios* involucrados en el proceso.
- ◆ Traigase el modelo de datos actual (detallado), en caso de existir sistemas legados.
- ◆ Llevar lápiz y papel, aunque no lo use (podría necesitarlo).
- ◆ No use jerga computacional, ni regionalismos.

# Detalles sobre Entrevistas

- ◆ Trate al cliente con respeto SIEMPRE !!!
- ◆ No trate de demostrar cuánto sabe usted de esto: La estrella es el Cliente !!!
- ◆ Escuche las opiniones del cliente, aunque sean descabelladas.
- ◆ No repita las preguntas, siempre primero revise la cinta de sesiones anteriores.
- ◆ Demuéstrele al cliente que ha comprendido su problema.
- ◆ No critique las falencias de los actuales sistemas, ni las del personal que lo construyó o que lo opera.
- ◆ Si va a pedir algo que requiere un esfuerzo importante del cliente y/o usuario, entrégueles algo a cambio.
- ◆ Ganarse a la secretaria del cliente, es casi tan importante como ganarse al cliente.

# Primera Entrevista

- ◆ Todo lo anterior.
- ◆ Entrevista abierta (guiada por el cliente).
- ◆ Que el cliente diga todo lo que tenga que decir.
- ◆ Ser “Positivo”, hasta conocer más el problema.
- ◆ No prometer nada hasta analizar el problema en detalle. CONTÉNGASE !!!!
- ◆ La primera entrevista se usa para tener una idea aproximada del problema a resolver.
- ◆ Normalmente se obtiene mucha basura, por lo que hay que separar la paja, del trigo.

# Primera Entrevista

- ◆ Trate de traerse toda la documentación que pueda, para poder analizar mejor el problema a resolver, determinar su alcance e implicancias sobre otros sistemas.
- ◆ Entre la información que debe traerse de la 1º entrevista (dentro de lo posible) está: formularios actuales, modelo de datos, cantidad y tipo de usuarios del sistema, recursos de hardware y software que forman parte del ambiente operacional, restricciones del desarrollo (plazos, leng. de desarrollo o BD a utilizar, Browsers usados para Front-End, etc.)



# Segunda/Tercera Entrevista

- ◆ Casi todo lo anterior.....
- ◆ Entrevista focalizada (guiada por el entrevistador).
- ◆ Se utiliza para completar la información relevada y clarificar aspectos oscuros.
- ◆ El cliente debe mantenerse en la línea de lo que es relevante.
- ◆ Sea "***Realista***", cueste lo que cueste.
- ◆ No prometer nada que no tengamos la certeza, de que va a poder realizarse.
- ◆ Lleve la lista de preguntas preparadas...

# Entrevistas de Validación

- ◆ Validar los requisitos conflictivos (al menos una vez).
- ◆ Validar todo lo que usted considere necesario, ... pero con cuidado...
- ◆ Validar el avance del proyecto, a través de prototipos (buenos prototipos !!!).
- ◆ Valide sólo lo que está escrito en los requisitos.... Cualquier otra cosa está fuera de lo que usted debe realizar.
- ◆ El tiempo del cliente también vale ....

# Entrevistas de Validación

- ◆ Instálele el software (prototipo) al cliente, si es necesario, y asegúrese de que los prototipos sean validados.
- ◆ El uso de prototipos involucra una etapa de entrenamiento que usted debe ofrecer, e incluir en el presupuesto.

# ¿Qué Cosas Preguntar (por ej.)?

- ◆ ¿Quiénes y cuántos son los usuarios?, ¿Qué debería hacer cada uno con el sistema?  
Determinación de los Usuarios del sistema.
- ◆ ¿Qué debe hacer el sistema?, Determinación de los servicios del sistema
- ◆ ¿Qué calidad se espera que tenga el software?. Determinación de los req. de calidad del software.
- ◆ ¿Cuáles son los formularios que actualmente contienen la información a procesar por el sistema? Determinación de datos y servicios básicos a manejar por el sistema.

# ¿Qué Cosas Preguntar (por ej.)?

- ◆ ¿Cuál es el escenario en el que funcionará el sistema?. Determinación del Ambiente Operacional.
- ◆ ¿Qué datos están involucrados en el sistema?. Determinación del ámbito del sistema.
- ◆ ¿Existen restricciones a cerca del funcionamiento o del proceso de desarrollo del sistema? Determinación de Restricciones.
- ◆ ... Cada una de estas preguntas pueden ser desglosadas en varias ...

# Conclusiones

- ◆ La entrevistas sirven para construir la confianza entre el proveedor y el cliente.... aprovéchelas!!!
- ◆ Demuestre que usted es serio, y que sabe hacer su trabajo.
- ◆ Demuestre compromiso con el proyecto.
- ◆ Aclare y limite el problema... Y luego póngalo por escrito (docum. de requisitos), y que el cliente lo firme!!!
- ◆ Sea cuidadoso al consultar, ... pero no se quede con ninguna duda.
- ◆ Prepárese MUY BIEN para cada entrevista... Su imagen y la de su empresa depende en gran medida de ello.