

Formato para el backlog

Antecedente de proyecto realizado en proyecto I

El proyecto en el que trabajé el curso pasado consistía en la automatización de la atención al cliente de una agencia de viajes a través de un chatbot que permita filtrar si un cliente necesita asistencia humana y la creación de una subpágina con preguntas y respuestas frecuentes con las cuales el cliente se pueda auto atender.

Product backlog:

Elaborado por: **Diego Covarrubias**

Identificador (ID) de la Historia	Enunciado de la Historia	Alias	Estado	Dimensión/Esfuerzo	Interacción (Sprint)	Prioridad	Comentarios
1	Recolección de información a manera de crear una base de datos escrita.	Base datos	activo	3 días	2 interacciones para consultar toda la información	1	Checar que la información esté actualizada *(a)
2	Analizar conversaciones y chats de atención al cliente a manera de identificar las posibles preguntas y respuestas comunes.	FAQ	activo	3 días	1 interacción de consulta para ver si se puede añadir nuevas	1	dar prioridad a chats con mayor

					preguntas frecuentes		número de interaccio nes
3	Creación de diagrama de flujo.	Flow	activo	3 días	1 interacción de revisión	1	SC
4	integración del diagrama de flujo en la plataforma manychat*(b)	devbot	activo	3 días	1 interacción	1	SC
5	creación de sitio web	web	activo	1 día	1 interacción	2	SC
6	implementación del chatbot en la plataforma de mensajería	insert boot	activo	1 día	1 interacción	1	sc
7	publicación de la página web	webp	activo	1 día	1 interacción	1	sc
8	base de prueba de chatbot	betabot	activo	7 días	múltiples interacciones	1	sc
9	análisis del funcionamiento del chatbot y recopilamiento de feedback de los usuarios	botQ	activo	5 días	1 interacción	1	sc
10	Corrección de errores	CM	activo	3 días	1 interacción	1	SC

*

- A) Las bases de datos se deben actualizar cada semana debido a que la información puede cambiar de un momento a otro debido a políticas de los proveedores.
- B) Manychat es una plataforma que permite creación de diagramas de flujo para después ser insertados en sitios web, paginas de facebook, Instagram y páginas web

Escala de prioridad

1. Alta
2. Media
3. Baja

Antecedente de proyecto realizado en proyecto I

El proyecto en el que trabaje el curso pasado consistía en la automatización de la atención al cliente de una agencia de viajes a través de un chatbot que permita filtrar si un cliente necesita asistencia humana y la creación de una subpágina con preguntas y respuestas frecuentes con las cuales el cliente se pueda auto atender.

Elemento de trabajo pendiente	Puntos de historia	Responsable	Estado	Estimado original	Día 1	Día 2	Día 3	Día 4	Día 5	Revisión del Sprint
ID de la historia #1										
Recolectar información	1	Atención al cliente	activo	3 días	X	X	X			revisión a los 3 días para consultar que todo lo recolectado sea lo más

										relevante e important e.
ID de la historia #2										
Análisis de las conversaciones	1	Calidad	activo	3 días	x	x	x			
Obtención de las preguntas más frecuentes	1	Calidad	activo	3 días	x	x	x			
creación del FAQ		calidad	activo	3 días	x	x	x			Se revisa que el FAQ esté completo y que las preguntas y respuestas sean claras y concisas
ID de la historia #3										
Creación de un diagrama de flujo que simule una conversación entre un cliente y una persona	1	Atención al cliente	activo	1 día						revisar que el diagrama guíe al cliente al autoservicio y pueda filtrar cuando requiera asistencia humana

Se implementa el chatbot en la plataforma messenger de las páginas de la agencia	1	Diseño web		1 día						En su revisión el chatbot ya debe ser accesible desde la página web
ID de la historia #7										
Se pone de manera publica la página web para que cualquiera la pueda revisar		Diseño web		1 día						La página web es accesible desde cualquier sitio
ID de la historia #8										
Se invita a los usuarios a probar el chatbot		Social media		7 días						Se procurará que la mayor cantidad de usuarios prueben el bot
ID de la historia #9										
Se analiza el funcionamiento del bot y comentarios de los clientes		calidad		5 días						se va a tener una idea de cuál fue el funciona

										miento del bot si fue óptimo o no y se recuperan todos los puntos de mejora,
ID de la historia #10										
Se corrigen todos los errores descubiertos durante la fase anterior		calidad y diseño web		3 días						Se aplicaron las mejoras y los errores descubiertos en la base anterior ya no estan presentes
Total										

Calendario de trabajo.

El calendario de trabajo esta pensado para trabajar las tareas cronológicamente en un sistema semanal de trabajo de lunes a viernes.

SEMANA 1

ID DE LA HISTORIA	Responsable	Estado	L	M	M	J	V
#1 Recolectar información	Atención al cliente	ACTIVO	X	X	X		
#2 Análisis de las conversaciones	Calidad	Activo	X	X	X		
#2 Obtención de las preguntas frecuentes	Calidad	Activo			X	X	X
SEMANA 2							
#2 creación del FAQ	Calidad	Activo	X	X	X		

#3 Creación de un diagrama de flujo que simule una conversación entre un cliente y una persona	Atención al cliente	Activo	X				
#4 creación de cuenta de many chat y pago de servicios	Diseño web y finanzas	Activo			X		
#4 creación del diagrama de flujo con la información del FAQ en la plataforma	Diseño Web	Activo			X	X	X
Semana 3							
#5 Comprar dominio y creación de estructura del sitio	Finanzas y Diseño web	Activo	X				
#5 dar estilo al sitio	Diseño web	Activo		X			
#5 subir toda la información de la base de datos	Diseño web				X		

#6 Se implementa el chatbot en la plataforma messenger de las páginas de la agencia	Diseño web				X		
#7 Se pone de manera publica la página web para que cualquiera la pueda revisar	Diseño web	Activo				X	
Semana 4							
#8 Se invita a los usuarios a probar el chatbot	Social Media	Activo	X	X	X	X	X
Semana 5							
#9 Se analiza el funcionamiento del bot y comentarios de los clientes	Calidad	Activo	X	X	X		
#10 Se corrigen todos los errores descubiertos durante la fase anterior	Calidad y diseño web	Activo			X	X	X

--	--	--	--	--	--	--	--