| **CU11** | Encuestas de satisfacción del usuario |
| --- | --- |
| **Actores** | - Usuario Admin  - Usuario Trabajador |
| **Precondición** | - El sistema de chatbot está operativo y en uso por los usuarios  - Existe un sistema para enviar y recopilar encuestas |
| **Descripción** | Como administrador del chatbot, quiero realizar encuestas periódicas para evaluar la satisfacción de los usuarios con el chatbot y recopilar comentarios para mejoras, con el fin de identificar áreas de mejora y optimizar la experiencia del usuario. |
| **Secuencia** | 1. El sistema envía automáticamente una encuesta de satisfacción a los usuarios después de cada interacción significativa con el chatbot.  2. Los usuarios reciben la encuesta y responden a preguntas sobre su experiencia.  3. El sistema recopila y almacena las respuestas en una base de datos para análisis.  4. El administrador revisa y analiza los resultados de las encuestas.  5. Se identifican áreas de mejora basadas en los comentarios de los usuarios.  6. El equipo de desarrollo implementa mejoras en el chatbot según los resultados del análisis.  7. Se informa a los usuarios sobre las actualizaciones realizadas basadas en sus comentarios. |
| **Postcondición** | - Se recopilan datos de satisfacción del usuario  - Se implementan mejoras en el chatbot basadas en los comentarios de los usuarios  - La satisfacción del usuario se monitorea continuamente |
| **Excepción** | 1. Si la tasa de respuesta a las encuestas es baja:  - El sistema ofrece incentivos a los usuarios para completar las encuestas, como descuentos en servicios o acceso a contenido exclusivo.  2. Si se identifican problemas específicos a través de las encuestas:  - El sistema prioriza estos problemas para su resolución inmediata.  - Se notifica a los usuarios afectados sobre el estado de resolución de estos problemas.  3. Si no hay suficientes datos para implementar mejoras:  - El sistema continúa recopilando datos hasta que haya una muestra representativa.  - Se pueden realizar encuestas adicionales o más detalladas para obtener información más específica.. |