|  |  |
| --- | --- |
| **CU19** | Registro y análisis del historial de conversaciones |
| **Actores** | Administrador del chatbot |
| **Precondición** | - El sistema de chatbot está operativo y en uso por los usuarios  - Existe un sistema de almacenamiento seguro para el historial de conversaciones |
| **Descripción** | Como administrador del chatbot, quiero registrar y almacenar el historial de conversaciones con los usuarios para futuras referencias y análisis, con el fin de revisar interacciones pasadas, entender mejor las necesidades de los usuarios y mejorar el servicio del chatbot. |
| **Secuencia** | 1. El sistema registra automáticamente todas las interacciones del usuario con el chatbot.  2. Las conversaciones se almacenan de manera segura, incluyendo textos, fechas, horas y contexto relevante.  3. El sistema implementa medidas de seguridad para proteger la privacidad de los datos de los usuarios.  4. Los administradores pueden acceder al historial de conversaciones para análisis.  5. El sistema proporciona herramientas para analizar patrones de interacción, temas populares y áreas de mejora.  6. Los administradores utilizan los resultados del análisis para mejorar el chatbot y la experiencia del usuario. |
| **Postcondición** | - El historial de conversaciones se almacena de manera segura  - Los administradores tienen acceso a datos analizados para mejorar el servicio |
| **Excepción** | 1. Si hay problemas de almacenamiento o seguridad:  - El sistema alerta a los administradores sobre cualquier fallo en el almacenamiento o posibles brechas de seguridad.  - Se implementan medidas de contingencia para proteger los datos de los usuarios.  2. Si un usuario solicita la eliminación de su historial de conversaciones:  - El sistema proporciona un proceso para que los administradores puedan eliminar el historial de conversaciones de un usuario específico.  - Se confirma la eliminación y se asegura que los datos no sean recuperables.  3. Si se detectan patrones de uso inusual o potencialmente problemáticos:  - El sistema alerta a los administradores sobre estos patrones.  - Se implementan medidas para abordar cualquier problema identificado, como ajustar las respuestas automáticas o mejorar la detección de spam. |