

# **Dataset sintético – Hilos de correo sobre retroalimentación de producto**

# HILO 01 – Dashboard de ventas (mediano)

[EVENTO: pregunta\_enviada | timestamp: 2025-10-01 09:14:23 | actor: miembro | estado: abierto]

**De:** "Ana Torres" <ana.torres@acme.com>  
**Para:** "Carlos López" <carlos.lopez@cliente.com>  
**Asunto:** Seguimiento sobre tu opinión del nuevo dashboard de ventas  
**Fecha:** Wed, 01 Oct 2025 09:14:23 -0600

Hola Carlos,

Soy Ana del equipo de producto de Acme Analytics 😊.

Queríamos saber tu opinión sobre el nuevo dashboard de ventas que liberamos la semana pasada.

Algunas preguntas concretas:

1. ¿Te resulta fácil encontrar los filtros por fecha y sucursal?
2. ¿Sientes que los gráficos cargan rápido o los percibes lentos?
3. ¿Hay alguna métrica que eches de menos en el panel principal?

Cualquier comentario, por breve que sea, nos ayuda mucho.

¡Gracias de antemano!

Saludos,

Ana Torres

Product Specialist – Acme Analytics

[EVENTO: respuesta\_cliente\_recibida | timestamp: 2025-10-01 11:02:09 | actor: cliente | estado: pendiente]

**De:** "Carlos López" <carlos.lopez@cliente.com>  
**Para:** "Ana Torres" <ana.torres@acme.com>  
**Asunto:** Re: Seguimiento sobre tu opinión del nuevo dashboard de ventas  
**Fecha:** Wed, 01 Oct 2025 11:02:09 -0600

Hola Ana,

La verdad apenas lo empecé a usar ayer.

- Los filtros sí los vi, pero el de sucursal está un poco escondido, me costó hallarlo.
- Sobre la velocidad, algunos días va bien y otros siento que tarda “un montón” (no medí, pero sí se siente lento).
- De métricas, quizá sería útil ver el ticket promedio directo en la primera pantalla.

No he revisado todos los reportes, así que igual luego veo más cosas.

Saludos,

Carlos

El mié, 01 oct 2025 a las 09:14, Ana Torres <ana.torres@acme.com> escribió:

> Queríamos saber tu opinión sobre el nuevo dashboard de ventas...

[EVENTO: resumen\_enviado\_a\_lider | timestamp: 2025-10-01 11:35:40 | actor: miembro | estado: pendiente]

**De:** "Ana Torres" <ana.torres@acme.com>  
**Para:** "Laura Méndez" <laura.mendez@acme.com>  
**Asunto:** Resumen feedback – Cliente Carlos López – Dashboard ventas  
**Fecha:** Wed, 01 Oct 2025 11:35:40 -0600

Hola Laura,

Te resumo el feedback de Carlos López (cliente Retail Norte) sobre el nuevo dashboard:

- Encuentra los filtros, pero comenta que el de sucursal está “escondido”.
- Percibe intermitencia en la velocidad: algunos días bien, otros “muy lento” (sin datos exactos).
- Sugiere agregar ticket promedio en la pantalla principal.
- Aún no revisa todos los reportes, pero se compromete a seguir probando.

Estado del caso: abierto a la espera de tu indicación para cerrar o dar seguimiento.

Saludos,  
Ana

(Adjunto hilo con el cliente)

[EVENTO: lider\_aprobo | timestamp: 2025-10-01 12:01:05 | actor: lider | estado: cerrado]

**De:** "Laura Méndez" <laura.mendez@acme.com>  
**Para:** "Ana Torres" <ana.torres@acme.com>  
**Asunto:** Re: Resumen feedback – Cliente Carlos López – Dashboard ventas  
**Fecha:** Wed, 01 Oct 2025 12:01:05 -0600

Gracias, Ana.

Con esta información es suficiente por ahora.

Tomemos nota para el backlog:

- Mejorar la visibilidad del filtro de sucursal.
- Evaluar rendimiento en horas pico.
- Agregar ticket promedio al panel principal.

Puedes cerrar este caso y seguir con el siguiente cliente.

Laura

El mié, 01 oct 2025 a las 11:35, Ana Torres <ana.torres@acme.com> escribió:

> Te resumo el feedback de Carlos López...



## HILo 02 – Notificaciones push en app móvil (largo con seguimiento)

[EVENTO: pregunta\_enviada | timestamp: 2025-10-03 08:47:12 | actor: miembro | estado: abierto]

**De:** "Diego Ramírez" <diego.ramirez@acme.com>  
**Para:** "Mariana Pérez" <mariana.perez@cliente.com>  
**Asunto:** Comentarios sobre las notificaciones de la app móvil  
**Fecha:** Fri, 03 Oct 2025 08:47:12 -0600

Hola Mariana,

Soy Diego, del equipo de producto móvil.  
Estamos revisando la experiencia de notificaciones push en la app.

¿Nos podrías ayudar respondiendo estas preguntas?  
1. ¿Con qué frecuencia recibes notificaciones nuestras en un día normal?  
2. ¿Te parecen útiles o más bien “ruidosas”?  
3. ¿Has tenido problemas para desactivarlas o configurarlas?

Lo que puedas compartirnos está perfecto, no tiene que ser muy detallado.

Saludos,  
Diego

[EVENTO: respuesta\_cliente\_recibida | timestamp: 2025-10-03 13:19:03 | actor: cliente | estado: pendiente]

**De:** "Mariana Pérez" <mariana.perez@cliente.com>  
**Para:** "Diego Ramírez" <diego.ramirez@acme.com>  
**Asunto:** Re: Comentarios sobre las notificaciones de la app móvil  
**Fecha:** Fri, 03 Oct 2025 13:19:03 -0600

Hola Diego,

A ver, no tengo la cuenta exacta, pero siento que me llegan muchas.  
En especial de “recordatorio de carrito” y “promociones del día”, eso a veces es molesto.

Para configurarlas sí es un poco confuso, entré al menú y no entendí bien la diferencia entre “alertas” y “mensajes importantes”. Al final solo desactivé casi todo.

No sé si respondo todo, pero es lo que recuerdo.

Mariana

El vie, 03 oct 2025 a las 08:47, Diego Ramírez <diego.ramirez@acme.com> escribió:  
> ¿Con qué frecuencia recibes notificaciones...?

[EVENTO: resumen\_enviado\_a\_lider | timestamp: 2025-10-03 14:02:55 | actor: miembro | estado: pendiente]

**De:** "Diego Ramírez" <diego.ramirez@acme.com>  
**Para:** "José Martínez" <jose.martinez@acme.com>  
**Asunto:** Resumen feedback – Notificaciones push – Cliente Mariana Pérez  
**Fecha:** Fri, 03 Oct 2025 14:02:55 -0600

Hola José,

Te comarto el resumen del feedback de Mariana Pérez sobre notificaciones push:

- Percibe “muchas” notificaciones, especialmente de carrito y promociones diarias.
- Comenta que la configuración es confusa (no entiende diferencia “alertas” vs “mensajes importantes”).
- Terminó desactivando casi todo por frustración.

Sugiero:

1. Reducir frecuencia de notificaciones de marketing para este segmento.
2. Simplificar el menú de configuración con etiquetas más claras.

Quedo al pendiente de si quieres que hagamos seguimiento.

Diego

[EVENTO: lider\_solicito\_seguimiento | timestamp: 2025-10-03 14:25:31 | actor: lider | estado: abierto]

**De:** "José Martínez" <jose.martinez@acme.com>  
**Para:** "Diego Ramírez" <diego.ramirez@acme.com>  
**Asunto:** Re: Resumen feedback – Notificaciones push – Cliente Mariana Pérez  
**Fecha:** Fri, 03 Oct 2025 14:25:31 -0600

Gracias, Diego.

Antes de tomar decisiones de producto, consulta si el problema es constante:

- Pregunta si las notificaciones que más le molestan son todos los días o solo en campañas.
- Valida si ha llegado a desinstalar la app por este motivo.

Luego de eso, vuelve a mandarme un breve resumen.

José

[EVENTO: seguimiento\_enviado\_al\_cliente | timestamp: 2025-10-03 15:02:10 | actor: miembro | estado: pendiente]

**De:** "Diego Ramírez" <diego.ramirez@acme.com>  
**Para:** "Mariana Pérez" <mariana.perez@cliente.com>  
**Asunto:** Re: Comentarios sobre las notificaciones de la app móvil  
**Fecha:** Fri, 03 Oct 2025 15:02:10 -0600

Hola de nuevo, Mariana,

¡Gracias por tu respuesta anterior! Solo un par de preguntas rápidas de seguimiento:

1. ¿Sientes que las notificaciones molestas llegan todos los días o solo en ciertos períodos (por ejemplo, promociones especiales)?
2. ¿En algún momento pensaste en desinstalar la app por este tema o solo las desactivaste?

Con eso nos ayudas muchísimo a priorizar los cambios.

Saludos,  
Diego

El vie, 03 oct 2025 a las 13:19, Mariana Pérez <mariana.perez@cliente.com> escribió:  
> Para configurarlas sí es un poco confuso...

[EVENTO: respuesta\_seguimiento\_cliente | timestamp: 2025-10-03 17:40:55 | actor: cliente | estado: pendiente]

**De:** "Mariana Pérez" <mariana.perez@cliente.com>  
**Para:** "Diego Ramírez" <diego.ramirez@acme.com>  
**Asunto:** Re: Comentarios sobre las notificaciones de la app móvil  
**Fecha:** Fri, 03 Oct 2025 17:40:55 -0600

Hola Diego,

Respondiendo rápido:

1. Diría que es casi diario, sobre todo lo del carrito.
2. No he desinstalado la app, pero sí la pensé dos veces. Al final preferí quitar las notificaciones porque sí me sirve para comprar.

Espero les sirva.

Mariana

[EVENTO: resumen\_enviado\_a\_lider | timestamp: 2025-10-03 18:05:12 | actor: miembro | estado: pendiente]

**De:** "Diego Ramírez" <diego.ramirez@acme.com>  
**Para:** "José Martínez" <jose.martinez@acme.com>  
**Asunto:** Seguimiento feedback – Notificaciones push – Mariana Pérez  
**Fecha:** Fri, 03 Oct 2025 18:05:12 -0600

Hola José,

Seguimiento del caso de Mariana:

- Notificaciones molestas: casi diarias, en especial recordatorios de carrito.
- No desinstaló la app, pero comenta que lo pensó y que optó por desactivar notificaciones.

Propongo:  
- Bajar frecuencia de recordatorios de carrito.  
- Ajustar segmentación para que no reciba promociones diarias.

Quedo atento.

Diego

[EVENTO: lider\_aprobo | timestamp: 2025-10-03 18:21:47 | actor: lider | estado: cerrado]

**De:** "José Martínez" <jose.martinez@acme.com>  
**Para:** "Diego Ramírez" <diego.ramirez@acme.com>  
**Asunto:** Re: Seguimiento feedback – Notificaciones push – Mariana Pérez  
**Fecha:** Fri, 03 Oct 2025 18:21:47 -0600

Perfecto, Diego.

Con esto es suficiente.

Apruebo que se incluya este caso en el ajuste de estrategia de notificaciones para Q4.

Puedes marcar el caso como cerrado.

José

## HILO 03 – Exportación a Excel (corto, sin líder)

[EVENTO: pregunta\_enviada | timestamp: 2025-10-05 10:10:00 | actor: miembro | estado: abierto]

**De:** "Sofía Herrera" <sofia.herrera@acme.com>  
**Para:** "Luis Gómez" <luis.gomez@cliente.com>  
**Asunto:** Opinión sobre la nueva exportación a Excel  
**Fecha:** Sun, 05 Oct 2025 10:10:00 -0600

Hola Luis,

Lanzamos una nueva versión de la exportación a Excel en el módulo de reportes.

¿Podrías decirme brevemente?:

1. Si el archivo se abre bien en tu versión de Excel.
2. Si las columnas te resultan claras o tuviste que reorganizar todo.

Con 2–3 líneas está perfecto.

Saludos,  
Sofía

[EVENTO: respuesta\_cliente\_recibida | timestamp: 2025-10-05 11:05:42 | actor: cliente | estado: cerrado]

**De:** "Luis Gómez" <luis.gomez@cliente.com>  
**Para:** "Sofía Herrera" <sofia.herrera@acme.com>  
**Asunto:** Re: Opinión sobre la nueva exportación a Excel  
**Fecha:** Sun, 05 Oct 2025 11:05:42 -0600

Hola,

El archivo se abre bien, pero me cambia el formato de fecha (me aparece como texto).

Las columnas están más claras que antes, casi no moví nada.

Por mi lado todo bien si arreglan lo de la fecha.

Luis

El dom, 05 oct 2025 a las 10:10, Sofía Herrera <sofia.herrera@acme.com> escribió:  
> ¿Podrías decirme brevemente...?

## HILo 04 – Tiempos de carga del módulo de reportes (mediano)

[EVENTO: pregunta\_enviada | timestamp: 2025-10-06 09:00:05 | actor: miembro | estado: abierto]

**De:** "Miguel Pineda" <miguel.pineda@acme.com>  
**Para:** "Fernanda Díaz" <fernanda.diaz@cliente.com>  
**Asunto:** Seguimiento sobre tiempos de carga en reportes  
**Fecha:** Mon, 06 Oct 2025 09:00:05 -0600

Hola Fernanda,

Nos comentaron que el módulo de reportes a veces tarda en cargar en tu cuenta.

¿Podrías indicarnos:

1. Aproximadamente cuánto tarda en abrir el reporte más pesado.
2. Si esto pasa solo en ciertos horarios o todo el día.
3. Si otros usuarios de tu equipo te han mencionado el mismo problema.

Gracias por tu ayuda,  
Miguel

[EVENTO: respuesta\_cliente\_recibida | timestamp: 2025-10-06 12:17:39 | actor: cliente | estado: pendiente]

**De:** "Fernanda Díaz" <fernanda.diaz@cliente.com>  
**Para:** "Miguel Pineda" <miguel.pineda@acme.com>  
**Asunto:** Re: Seguimiento sobre tiempos de carga en reportes  
**Fecha:** Mon, 06 Oct 2025 12:17:39 -0600

Hola Miguel,

No lo he cronometrado, pero el reporte de ventas mensuales tarda bastante, creo que más de 1 minuto.  
Pasa sobre todo en la mañana, cuando abrimos todo el sistema.

Del resto del equipo, sé que al menos 2 personas se han quejado, pero no tengo sus datos aquí.

Fernanda

[EVENTO: resumen\_enviado\_a\_lider | timestamp: 2025-10-06 13:05:00 | actor: miembro | estado: pendiente]

**De:** "Miguel Pineda" <miguel.pineda@acme.com>  
**Para:** "Patricia León" <patricia.leon@acme.com>  
**Asunto:** Resumen – Problema de rendimiento en reportes – Cliente Fernanda Díaz  
**Fecha:** Mon, 06 Oct 2025 13:05:00 -0600

Hola Patricia,

Resumen del caso de Fernanda Díaz (cliente Ventas Sur):

- Reporte de ventas mensuales tarda ~1 minuto o más.

- Sigue principalmente en la mañana.
- Menciona que al menos 2 usuarios más han tenido el mismo problema.

Sugerencia: revisar logs en horario de 8:00–10:00 y validar si es tema de picos de uso.

¿Lo dejamos así o quieres pedir seguimiento adicional?

Miguel

[EVENTO: lider\_aprobo | timestamp: 2025-10-06 13:25:12 | actor: lider | estado: cerrado]

**De:** "Patricia León" <patricia.leon@acme.com>  
**Para:** "Miguel Pineda" <miguel.pineda@acme.com>  
**Asunto:** Re: Resumen – Problema de rendimiento en reportes – Cliente Fernanda Díaz  
**Fecha:** Mon, 06 Oct 2025 13:25:12 -0600

Gracias, Miguel.

Con este nivel de detalle está bien.

Lo voy a priorizar en el sprint de rendimiento y cerramos el caso con el cliente (no hace falta seguimiento extra por ahora).

Patricia

## HILO 05 – Búsqueda avanzada (corto con respuesta evasiva)

[EVENTO: pregunta\_enviada | timestamp: 2025-10-07 15:10:44 | actor: miembro | estado: abierto]

**De:** "Valeria Núñez" <valeria.nunez@acme.com>  
**Para:** "Roberto Aguilar" <roberto.aguilar@cliente.com>  
**Asunto:** Comentarios sobre la nueva búsqueda avanzada  
**Fecha:** Tue, 07 Oct 2025 15:10:44 -0600

Hola Roberto,

Hace unos días liberamos la búsqueda avanzada en el catálogo de productos.

¿Te ha resultado útil?

¿Hay algo que te haya costado trabajo entender o usar?

Saludos,  
Valeria

[EVENTO: respuesta\_cliente\_recibida | timestamp: 2025-10-07 18:59:10 | actor: cliente | estado: cerrado]

**De:** "Roberto Aguilar" <roberto.aguilar@cliente.com>  
**Para:** "Valeria Núñez" <valeria.nunez@acme.com>  
**Asunto:** Re: Comentarios sobre la nueva búsqueda avanzada  
**Fecha:** Tue, 07 Oct 2025 18:59:10 -0600

Hola,

No la he usado tanto, casi siempre busco por código como antes.  
Una vez probé los filtros, pero la verdad no puse mucha atención.

Cuando tenga más tiempo la reviso mejor.

Roberto

## HILO 06 – Panel de tickets de soporte (largo)

[EVENTO: pregunta\_enviada | timestamp: 2025-10-08 09:30:00 | actor: miembro | estado: abierto]

**De:** "Jorge Rojas" <jorge.rojas@acme.com>  
**Para:** "Lucía Ortega" <lucia.ortega@cliente.com>  
**Asunto:** Seguimiento sobre el nuevo panel de tickets  
**Fecha:** Wed, 08 Oct 2025 09:30:00 -0600

Hola Lucía,

Soy Jorge, del equipo de customer success.

Hace poco activamos el nuevo panel de tickets de soporte en tu cuenta.

Me gustaría saber:

1. Si te resulta claro el estatus de cada ticket (abierto, en progreso, resuelto).
2. Si encuentras rápido los tickets antiguos.
3. Si hay algo que te haya confundido o que no te guste.

Gracias por tu tiempo,

Jorge

[EVENTO: respuesta\_cliente\_recibida | timestamp: 2025-10-08 10:45:18 | actor: cliente | estado: pendiente]

**De:** "Lucía Ortega" <lucia.ortega@cliente.com>  
**Para:** "Jorge Rojas" <jorge.rojas@acme.com>  
**Asunto:** Re: Seguimiento sobre el nuevo panel de tickets  
**Fecha:** Wed, 08 Oct 2025 10:45:18 -0600

Hola Jorge,

En general se ve mejor que antes.

- El estatus sí se entiende, pero a veces no sé cuándo realmente cierran el ticket.
- Para buscar tickets viejos me cuesta, el filtro por fecha no es muy intuitivo.
- Lo que no me gusta es que hay demasiados colores, me pierdo un poco.

Lucía

[EVENTO: resumen\_enviado\_a\_lider | timestamp: 2025-10-08 11:20:40 | actor: miembro | estado: pendiente]

**De:** "Jorge Rojas" <jorge.rojas@acme.com>  
**Para:** "Raúl Villalobos" <raul.villalobos@acme.com>  
**Asunto:** Resumen – Feedback panel de tickets – Lucía Ortega  
**Fecha:** Wed, 08 Oct 2025 11:20:40 -0600

Hola Raúl,

Resumen del feedback de Lucía:

- Estatus claros, pero no distingue bien cuándo el ticket está realmente cerrado.
- Dificultad para buscar tickets antiguos (filtro por fecha poco intuitivo).
- Demasiados colores en el panel, le resulta confuso.

¿Solicitamos seguimiento o lo damos por suficiente?

Jorge

[EVENTO: lider\_solicito\_seguimiento | timestamp: 2025-10-08 11:45:03 | actor: lider | estado: abierto]

**De:** "Raúl Villalobos" <raul.villalobos@acme.com>  
**Para:** "Jorge Rojas" <jorge.rojas@acme.com>  
**Asunto:** Re: Resumen – Feedback panel de tickets – Lucía Ortega  
**Fecha:** Wed, 08 Oct 2025 11:45:03 -0600

Jorge,

Pídele más detalle sobre cómo interpreta los colores y qué esperaría ver para distinguir mejor los tickets cerrados.  
Después reenvíame el resumen.

Raúl

[EVENTO: seguimiento\_enviado\_al\_cliente | timestamp: 2025-10-08 12:10:22 | actor: miembro | estado: pendiente]

**De:** "Jorge Rojas" <jorge.rojas@acme.com>  
**Para:** "Lucía Ortega" <lucia.ortega@cliente.com>  
**Asunto:** Re: Seguimiento sobre el nuevo panel de tickets  
**Fecha:** Wed, 08 Oct 2025 12:10:22 -0600

Hola Lucía,

Gracias por tu feedback anterior 🙌.

Solo para entender mejor:

1. Cuando comentas que hay muchos colores, ¿cuáles te confunden más (por ejemplo, naranja, morado, etc.)?
2. ¿Qué te ayudaría a distinguir mejor los tickets ya cerrados? (ícono, texto más grande, otra columna, etc.)

Tus comentarios nos sirven mucho.

Saludos,  
Jorge

[EVENTO: respuesta\_seguimiento\_cliente | timestamp: 2025-10-08 13:05:10 | actor: cliente | estado: pendiente]

**De:** "Lucía Ortega" <lucia.ortega@cliente.com>  
**Para:** "Jorge Rojas" <jorge.rojas@acme.com>  
**Asunto:** Re: Seguimiento sobre el nuevo panel de tickets  
**Fecha:** Wed, 08 Oct 2025 13:05:10 -0600

Hola,

Más que nada el naranja y el morado se parecen mucho, y no recuerdo cuál es “esperando respuesta” y cuál es “en revisión”.

Para los cerrados, me gustaría que se vieran en gris clarito y que dijera claramente “CERRADO” en vez de solo el ícono.

Lucía

[EVENTO: resumen\_enviado\_a\_lider | timestamp: 2025-10-08 13:40:32 | actor: miembro | estado: pendiente]

**De:** "Jorge Rojas" <jorge.rojas@acme.com>  
**Para:** "Raúl Villalobos" <raul.villalobos@acme.com>  
**Asunto:** Seguimiento – Feedback colores panel de tickets – Lucía Ortega  
**Fecha:** Wed, 08 Oct 2025 13:40:32 -0600

Raúl,

Seguimiento de Lucía:

- Colores que más confunden: naranja y morado (no recuerda qué significa cada uno).
- Desea que tickets cerrados estén en gris claro y que diga explícitamente “CERRADO”.

Sugiero ajustar paleta de colores y agregar la etiqueta textual.

Jorge

[EVENTO: lider\_aprobo | timestamp: 2025-10-08 14:00:00 | actor: lider | estado: cerrado]

**De:** "Raúl Villalobos" <raul.villalobos@acme.com>  
**Para:** "Jorge Rojas" <jorge.rojas@acme.com>  
**Asunto:** Re: Seguimiento – Feedback colores panel de tickets – Lucía Ortega  
**Fecha:** Wed, 08 Oct 2025 14:00:00 -0600

Perfecto.

Aprobado para incluir en la próxima iteración de UI.

Gracias por el seguimiento tan detallado.

Raúl

## HILO 07 – Módulo de facturación (mediano, respuesta parcial)

[EVENTO: pregunta\_enviada | timestamp: 2025-10-09 09:15:11 | actor: miembro | estado: abierto]

**De:** "Elena Cruz" <elena.cruz@acme.com>  
**Para:** "Javier Ruiz" <javier.ruiz@cliente.com>  
**Asunto:** Comentarios sobre el nuevo módulo de facturación  
**Fecha:** Thu, 09 Oct 2025 09:15:11 -0600

Hola Javier,

Quisiera conocer tu experiencia con el nuevo módulo de facturación:

1. ¿Te resultó fácil generar una factura desde cero?
2. ¿Tuviste errores de timbrado o validación del RFC?
3. ¿Algo que definitivamente cambiarías de la pantalla principal?

Un saludo,  
Elena

[EVENTO: respuesta\_cliente\_recibida | timestamp: 2025-10-09 12:00:40 | actor: cliente | estado: pendiente]

**De:** "Javier Ruiz" <javier.ruiz@cliente.com>  
**Para:** "Elena Cruz" <elena.cruz@acme.com>  
**Asunto:** Re: Comentarios sobre el nuevo módulo de facturación  
**Fecha:** Thu, 09 Oct 2025 12:00:40 -0600

Hola Elena,

Generar la factura no estuvo tan mal, aunque al principio no encontraba dónde poner el método de pago.  
Errores de timbrado casi no, solo una vez por un RFC mal escrito (fue error mío).

De la pantalla principal no sé bien qué decirte, solo siento que está “un poco cargada”.

Javier

[EVENTO: resumen\_enviado\_a\_lider | timestamp: 2025-10-09 13:10:05 | actor: miembro | estado: pendiente]

**De:** "Elena Cruz" <elena.cruz@acme.com>  
**Para:** "Teresa Cano" <teresa.cano@acme.com>  
**Asunto:** Resumen – Feedback módulo de facturación – Javier Ruiz  
**Fecha:** Thu, 09 Oct 2025 13:10:05 -0600

Hola Teresa,

Resumen del caso de Javier:

- Le costó encontrar el campo de método de pago al generar factura.
- Solo un error de timbrado por RFC mal capturado (error del usuario).

- Percibe la pantalla principal como "un poco cargada", pero sin detalles específicos.

Sugiero en backlog: mejorar visibilidad del método de pago y simplificar elementos visuales.

¿Lo das por suficiente?

Elena

[EVENTO: lider\_aprobo | timestamp: 2025-10-09 13:25:47 | actor: lider | estado: cerrado]

**De:** "Teresa Cano" <teresa.cano@acme.com>  
**Para:** "Elena Cruz" <elena.cruz@acme.com>  
**Asunto:** Re: Resumen – Feedback módulo de facturación – Javier Ruiz  
**Fecha:** Thu, 09 Oct 2025 13:25:47 -0600

Sí, con esto está bien.

Aprobado para que lo documentes como mejora de usabilidad y cierres el caso.

Teresa

## HILO 08 – App de inventarios offline (corto, con retraso)

[EVENTO: pregunta\_enviada | timestamp: 2025-10-10 16:25:00 | actor: miembro | estado: abierto]

**De:** "Ricardo Salas" <ricardo.salas@acme.com>  
**Para:** "Paola Medina" <paola.medina@cliente.com>  
**Asunto:** Opinión sobre el modo offline de inventarios  
**Fecha:** Fri, 10 Oct 2025 16:25:00 -0600

Hola Paola,

Soy Ricardo, del equipo de producto.  
Hace unas semanas activamos el modo offline en la app de inventarios.

¿Te ha funcionado bien cuando no tienes conexión?  
¿Has perdido algún dato al sincronizar?

Saludos,  
Ricardo

[EVENTO: respuesta\_cliente\_recibida | timestamp: 2025-10-14 09:02:18 | actor: cliente | estado: cerrado]

**De:** "Paola Medina" <paola.medina@cliente.com>  
**Para:** "Ricardo Salas" <ricardo.salas@acme.com>  
**Asunto:** Re: Opinión sobre el modo offline de inventarios  
**Fecha:** Tue, 14 Oct 2025 09:02:18 -0600

Hola Ricardo,

Perdón por contestar hasta ahora, se me había pasado el correo 😊.

Lo he usado pocas veces, pero las veces que lo probé sí guardó los registros y luego sincronizó bien.  
Solo noté que la sincronización es lenta si hago muchos movimientos (no medí cuánto).

Paola

## HILO 09 – API de integración (mediano técnico)

[EVENTO: pregunta\_enviada | timestamp: 2025-10-11 08:40:33 | actor: miembro | estado: abierto]

**De:** "Ana Torres" <ana.torres@acme.com>  
**Para:** "Andrés Campos" <andres.campos@cliente.com>  
**Asunto:** Seguimiento sobre uso de la nueva API de integración  
**Fecha:** Sat, 11 Oct 2025 08:40:33 -0600

Hola Andrés,

Queremos saber qué tal te fue con la nueva versión de nuestra API para integración con tu ERP.

1. ¿Pudiste implementar el nuevo endpoint de órdenes sin problema?
2. ¿Encontraste clara la documentación de autenticación?
3. ¿Algo que te haya bloqueado o hecho perder tiempo?

Saludos,

Ana

[EVENTO: respuesta\_cliente\_recibida | timestamp: 2025-10-11 11:01:10 | actor: cliente | estado: pendiente]

**De:** "Andrés Campos" <andres.campos@cliente.com>  
**Para:** "Ana Torres" <ana.torres@acme.com>  
**Asunto:** Re: Seguimiento sobre uso de la nueva API de integración  
**Fecha:** Sat, 11 Oct 2025 11:01:10 -0600

Hola Ana,

Implementé el endpoint de órdenes, pero tuve que adivinar algunos campos porque no estaban tan claros en la doc.  
La autenticación está bien, aunque me costó entender el ejemplo en cURL.

Lo que más tiempo me tomó fue depurar un error 400 sin mensaje claro.

Andrés

[EVENTO: resumen\_enviado\_a\_lider | timestamp: 2025-10-11 11:35:27 | actor: miembro | estado: pendiente]

**De:** "Ana Torres" <ana.torres@acme.com>  
**Para:** "Laura Méndez" <laura.mendez@acme.com>  
**Asunto:** Resumen – Uso de API integración – Andrés Campos  
**Fecha:** Sat, 11 Oct 2025 11:35:27 -0600

Hola Laura,

Resumen del feedback de Andrés:

- Implementó endpoint de órdenes, pero tuvo que adivinar campos (documentación incompleta).
- Autenticación OK, pero ejemplo cURL poco claro.

- Perdió tiempo depurando error 400 sin mensaje detallado.

Propongo:

- Completar descripción de campos en la doc.
- Mejorar mensajes de error para códigos 4xx.

¿Lo dejamos así?

Ana

[EVENTO: lider\_aprobo | timestamp: 2025-10-11 11:50:00 | actor: lider | estado: cerrado]

**De:** "Laura Méndez" <laura.mendez@acme.com>  
**Para:** "Ana Torres" <ana.torres@acme.com>  
**Asunto:** Re: Resumen – Uso de API integración – Andrés Campos  
**Fecha:** Sat, 11 Oct 2025 11:50:00 -0600

Sí, Ana.

Apruebo que registres estas mejoras en la documentación técnica y cierres el caso.

Laura

## HILO 10 – Reporte de desempeño de sucursales (corto, 2 correos)

[EVENTO: pregunta\_enviada | timestamp: 2025-10-12 10:00:00 | actor: miembro | estado: abierto]

**De:** "Sofía Herrera" <sofia.herrera@acme.com>  
**Para:** "Daniela Flores" <daniela.flores@cliente.com>  
**Asunto:** Comentarios sobre el reporte de desempeño de sucursales  
**Fecha:** Sun, 12 Oct 2025 10:00:00 -0600

Hola Daniela,

Queremos saber si el nuevo reporte de desempeño de sucursales te está ayudando.

¿Te parecen claras las comparaciones entre sucursales y los indicadores de productividad?  
¿Cambiarías algo del formato?

Saludos,  
Sofía

[EVENTO: respuesta\_cliente\_recibida | timestamp: 2025-10-12 10:40:45 | actor: cliente | estado: cerrado]

**De:** "Daniela Flores" <daniela.flores@cliente.com>  
**Para:** "Sofía Herrera" <sofia.herrera@acme.com>  
**Asunto:** Re: Comentarios sobre el reporte de desempeño de sucursales  
**Fecha:** Sun, 12 Oct 2025 10:40:45 -0600

Hola Sofía,

En general está bien. Lo único es que me gustaría poder ordenar las sucursales por indicador (por ejemplo, de mayor a menor productividad).

Fuera de eso, se entiende todo.

Daniela

## HILO 11 – Centro de ayuda dentro de la app (mediano, respuesta vaga)

[EVENTO: pregunta\_enviada | timestamp: 2025-10-13 09:05:12 | actor: miembro | estado: abierto]

**De:** "Diego Ramírez" <diego.ramirez@acme.com>  
**Para:** "Sergio Navarro" <sergio.navarro@cliente.com>  
**Asunto:** Seguimiento sobre el nuevo centro de ayuda en la app  
**Fecha:** Mon, 13 Oct 2025 09:05:12 -0600

Hola Sergio,

Hace poco habilitamos el centro de ayuda dentro de la app (FAQ, tutoriales, etc.).

¿Llegaste a usarlo?

Si sí, ¿te ayudó a resolver tus dudas o terminaste contactando soporte igual?

Gracias,  
Diego

[EVENTO: respuesta\_cliente\_recibida | timestamp: 2025-10-13 15:30:02 | actor: cliente | estado: pendiente]

**De:** "Sergio Navarro" <sergio.navarro@cliente.com>  
**Para:** "Diego Ramírez" <diego.ramirez@acme.com>  
**Asunto:** Re: Seguimiento sobre el nuevo centro de ayuda en la app  
**Fecha:** Mon, 13 Oct 2025 15:30:02 -0600

Hola,

Lo vi por encima, pero casi siempre prefiero escribir al chat directo.  
Leí una FAQ pero luego ya no seguí.

No sé si me sirvió mucho, la verdad.

Sergio

[EVENTO: resumen\_enviado\_a\_lider | timestamp: 2025-10-13 16:00:00 | actor: miembro | estado: pendiente]

**De:** "Diego Ramírez" <diego.ramirez@acme.com>  
**Para:** "José Martínez" <jose.martinez@acme.com>  
**Asunto:** Resumen – Uso centro de ayuda – Sergio Navarro  
**Fecha:** Mon, 13 Oct 2025 16:00:00 -0600

José,

Resumen del caso de Sergio:

- Vio el centro de ayuda “por encima”, pero no lo usa mucho.
- Prefiere contactar al chat directo.

- No tiene claro si le fue útil o no; su respuesta es vaga.

Sugiero usar este caso como ejemplo de baja adopción del centro de ayuda.

Diego

[EVENTO: lider\_aprobo | timestamp: 2025-10-13 16:20:10 | actor: lider | estado: cerrado]

**De:** "José Martínez" <jose.martinez@acme.com>  
**Para:** "Diego Ramírez" <diego.ramirez@acme.com>  
**Asunto:** Re: Resumen – Uso centro de ayuda – Sergio Navarro  
**Fecha:** Mon, 13 Oct 2025 16:20:10 -0600

Gracias, Diego.

Aprobado.

Tomemos nota para el análisis de canales preferidos (chat vs FAQ).

José

## HILO 12 – Filtros de fecha en dashboard financiero (largo, con error del cliente)

[EVENTO: pregunta\_enviada | timestamp: 2025-10-14 08:50:00 | actor: miembro | estado: abierto]

**De:** "Valeria Núñez" <valeria.nunez@acme.com>  
**Para:** "Karla Jiménez" <karla.jimenez@cliente.com>  
**Asunto:** Comentarios sobre los filtros de fecha del dashboard financiero  
**Fecha:** Tue, 14 Oct 2025 08:50:00 -0600

Hola Karla,

Me gustaría saber cómo te está yendo con los nuevos filtros de fecha en el dashboard financiero.

1. ¿Te resultan fáciles de entender (hoy, ayer, últimos 7 días, rango personalizado)?
2. ¿Has notado algún dato extraño cuando cambias el rango?

Saludos,  
Valeria

[EVENTO: respuesta\_cliente\_recibida | timestamp: 2025-10-14 09:25:17 | actor: cliente | estado: pendiente]

**De:** "Karla Jiménez" <karla.jimenez@cliente.com>  
**Para:** "Valeria Núñez" <valeria.nunez@acme.com>  
**Asunto:** Re: Comentarios sobre los filtros de fecha del dashboard financiero  
**Fecha:** Tue, 14 Oct 2025 09:25:17 -0600

Hola Valeria,

Al principio pensé que el filtro no funcionaba porque no veía datos, pero luego me di cuenta de que había puesto el rango al revés (del 31/12 al 01/01).

Fuera de eso, están claros.

Una vez me pareció que faltaban datos, pero creo que era porque todavía no se cerraba el día.

Karla

[EVENTO: resumen\_enviado\_a\_lider | timestamp: 2025-10-14 09:55:00 | actor: miembro | estado: pendiente]

**De:** "Valeria Núñez" <valeria.nunez@acme.com>  
**Para:** "Teresa Cano" <teresa.cano@acme.com>  
**Asunto:** Resumen – Filtros de fecha dashboard financiero – Karla Jiménez  
**Fecha:** Tue, 14 Oct 2025 09:55:00 -0600

Hola Teresa,

Resumen del caso de Karla:

- Al principio pensó que el filtro fallaba, pero fue error de orden en el rango (fecha inicio/fin invertidas).

- Despues lo entendió y lo ve claro.
- Una vez creyó que faltaban datos, pero en realidad el día no había cerrado.

Sugiero:

- Agregar validación cuando la fecha inicial sea mayor a la final.
- Mostrar aviso si el día actual aún está en curso.

¿Te parece suficiente?

Valeria

[EVENTO: lider\_aprobo | timestamp: 2025-10-14 10:10:10 | actor: lider | estado: cerrado]

**De:** "Teresa Cano" <teresa.cano@acme.com>  
**Para:** "Valeria Núñez" <valeria.nunez@acme.com>  
**Asunto:** Re: Resumen – Filtros de fecha dashboard financiero – Karla Jiménez  
**Fecha:** Tue, 14 Oct 2025 10:10:10 -0600

Sí, está muy claro.

Aprobado para que se incluya como mejora de validación en el backlog.

Teresa

## HILO 13 – Funcionalidad de comentarios internos (corto, 3 correos)

[EVENTO: pregunta\_enviada | timestamp: 2025-10-15 09:45:00 | actor: miembro | estado: abierto]

**De:** "Miguel Pineda" <miguel.pineda@acme.com>  
**Para:** "Carlos López" <carlos.lopez@cliente.com>  
**Asunto:** Opinión sobre la nueva sección de comentarios internos  
**Fecha:** Wed, 15 Oct 2025 09:45:00 -0600

Hola Carlos,

Agregamos una sección de comentarios internos en cada pedido (solo visible para tu equipo).

¿La has utilizado?

Si sí, ¿te ayuda a coordinarte mejor con tu equipo o casi no la usan?

Miguel

[EVENTO: respuesta\_cliente\_recibida | timestamp: 2025-10-15 10:20:30 | actor: cliente | estado: pendiente]

**De:** "Carlos López" <carlos.lopez@cliente.com>  
**Para:** "Miguel Pineda" <miguel.pineda@acme.com>  
**Asunto:** Re: Opinión sobre la nueva sección de comentarios internos  
**Fecha:** Wed, 15 Oct 2025 10:20:30 -0600

Hola,

La usamos solo en algunos pedidos complicados.

Ayuda, pero la gente a veces prefiere escribir por WhatsApp, ya es costumbre.

Carlos

[EVENTO: resumen\_enviado\_a\_lider | timestamp: 2025-10-15 11:00:00 | actor: miembro | estado: cerrado]

**De:** "Miguel Pineda" <miguel.pineda@acme.com>  
**Para:** "Patricia León" <patricia.leon@acme.com>  
**Asunto:** Resumen – Comentarios internos – Cliente Carlos López  
**Fecha:** Wed, 15 Oct 2025 11:00:00 -0600

Patricia,

Carlos usa los comentarios internos solo en casos complejos, pero el canal principal sigue siendo WhatsApp.  
Lo registro como uso parcial sin necesidad de seguimiento adicional.

Miguel



## HILO 14 – Modo oscuro de la interfaz (mediano con seguimiento breve)

[EVENTO: pregunta\_enviada | timestamp: 2025-10-16 08:35:00 | actor: miembro | estado: abierto]

**De:** "Elena Cruz" <elena.cruz@acme.com>  
**Para:** "Mariana Pérez" <mariana.perez@cliente.com>  
**Asunto:** Comentarios sobre el nuevo modo oscuro  
**Fecha:** Thu, 16 Oct 2025 08:35:00 -0600

Hola Mariana,

Activamos el modo oscuro en la plataforma web.

¿Lo has probado?

¿Te resulta más cómodo que el modo claro o no notas diferencia?

Saludos,  
Elena

[EVENTO: respuesta\_cliente\_recibida | timestamp: 2025-10-16 09:10:00 | actor: cliente | estado: pendiente]

**De:** "Mariana Pérez" <mariana.perez@cliente.com>  
**Para:** "Elena Cruz" <elena.cruz@acme.com>  
**Asunto:** Re: Comentarios sobre el nuevo modo oscuro  
**Fecha:** Thu, 16 Oct 2025 09:10:00 -0600

Hola,

Sí, lo probé. Me gusta para trabajar de noche, pero en el día sigo usando el claro.

Una cosa rara es que algunas tablas se ven muy contrastadas, me cansa un poco la vista.

Mariana

[EVENTO: resumen\_enviado\_a\_lider | timestamp: 2025-10-16 09:40:20 | actor: miembro | estado: pendiente]

**De:** "Elena Cruz" <elena.cruz@acme.com>  
**Para:** "Teresa Cano" <teresa.cano@acme.com>  
**Asunto:** Resumen – Modo oscuro – Mariana Pérez  
**Fecha:** Thu, 16 Oct 2025 09:40:20 -0600

Teresa,

Mariana usa modo oscuro solo por la noche, en el día prefiere modo claro.

Comenta que algunas tablas tienen contraste demasiado fuerte y le cansan la vista.

Sugiero revisar paleta de colores en tablas específicamente.

Elena

[EVENTO: lider\_aprobo | timestamp: 2025-10-16 10:00:00 | actor: lider | estado: cerrado]

**De:** "Teresa Cano" <teresa.cano@acme.com>  
**Para:** "Elena Cruz" <elena.cruz@acme.com>  
**Asunto:** Re: Resumen – Modo oscuro – Mariana Pérez  
**Fecha:** Thu, 16 Oct 2025 10:00:00 -0600

Correcto, Elena.

Aprobado para la próxima iteración de diseño.

Cierra el caso.

Teresa

-----

## HILO 15 – Recordatorios de tareas pendientes (largo, con confusión del cliente)

[EVENTO: pregunta\_enviada | timestamp: 2025-10-17 09:00:00 | actor: miembro | estado: abierto]

**De:** "Jorge Rojas" <jorge.rojas@acme.com>  
**Para:** "Luis Gómez" <luis.gomez@cliente.com>  
**Asunto:** Seguimiento sobre los recordatorios de tareas pendientes  
**Fecha:** Fri, 17 Oct 2025 09:00:00 -0600

Hola Luis,

Hace poco activamos recordatorios automáticos de tareas pendientes en tu cuenta.

¿Los has recibido?

Si sí, ¿te parecen oportunos o sientes que llegan en momentos que no ayudan?

Saludos,  
Jorge

[EVENTO: respuesta\_cliente\_recibida | timestamp: 2025-10-17 09:50:33 | actor: cliente | estado: pendiente]

**De:** "Luis Gómez" <luis.gomez@cliente.com>  
**Para:** "Jorge Rojas" <jorge.rojas@acme.com>  
**Asunto:** Re: Seguimiento sobre los recordatorios de tareas pendientes  
**Fecha:** Fri, 17 Oct 2025 09:50:33 -0600

Hola Jorge,

Sí me llegan, pero no estoy seguro de qué tarea es cada recordatorio.

Solo dice "Tienes tareas pendientes hoy", pero no me queda claro cuáles.

A veces lo ignoro por eso.

Luis

[EVENTO: resumen\_enviado\_a\_lider | timestamp: 2025-10-17 10:20:00 | actor: miembro | estado: pendiente]

**De:** "Jorge Rojas" <jorge.rojas@acme.com>  
**Para:** "Raúl Villalobos" <raul.villalobos@acme.com>  
**Asunto:** Resumen – Recordatorios de tareas – Luis Gómez  
**Fecha:** Fri, 17 Oct 2025 10:20:00 -0600

Raúl,

Luis recibe los recordatorios, pero no entiende qué tareas se incluyen, ya que el texto es genérico ("Tienes tareas pendientes hoy").

Por eso suele ignorarlos.

Sugiero pedirle un poco más de detalle sobre qué información le gustaría ver en el correo.

Jorge

[EVENTO: lider\_solicito\_seguimiento | timestamp: 2025-10-17 10:35:47 | actor: lider | estado: abierto]

**De:** "Raúl Villalobos" <raul.villalobos@acme.com>  
**Para:** "Jorge Rojas" <jorge.rojas@acme.com>  
**Asunto:** Re: Resumen – Recordatorios de tareas – Luis Gómez  
**Fecha:** Fri, 17 Oct 2025 10:35:47 -0600

Jorge,

Exacto, pídele ejemplos de qué le gustaría ver: nombres de tareas, fechas límite, etc.  
Después me reenvías el resumen.

Raúl

[EVENTO: seguimiento\_enviado\_al\_cliente | timestamp: 2025-10-17 11:05:10 | actor: miembro | estado: pendiente]

**De:** "Jorge Rojas" <jorge.rojas@acme.com>  
**Para:** "Luis Gómez" <luis.gomez@cliente.com>  
**Asunto:** Re: Seguimiento sobre los recordatorios de tareas pendientes  
**Fecha:** Fri, 17 Oct 2025 11:05:10 -0600

Hola de nuevo, Luis,

Para entender mejor cómo mejorar los recordatorios:

1. ¿Te serviría que el correo listara los nombres de las tareas pendientes?
2. ¿Te gustaría ver también la fecha límite de cada tarea en ese mismo correo?

Con lo que nos digas podemos ajustar el diseño.

Saludos,  
Jorge

[EVENTO: respuesta\_seguimiento\_cliente | timestamp: 2025-10-17 11:40:30 | actor: cliente | estado: pendiente]

**De:** "Luis Gómez" <luis.gomez@cliente.com>  
**Para:** "Jorge Rojas" <jorge.rojas@acme.com>  
**Asunto:** Re: Seguimiento sobre los recordatorios de tareas pendientes  
**Fecha:** Fri, 17 Oct 2025 11:40:30 -0600

Hola,

Sí, justo eso: que aparezcan los nombres de las tareas y la fecha límite, y si se puede, el responsable de cada una.  
Con eso ya lo vería más útil.

Luis

[EVENTO: resumen\_enviado\_a\_lider | timestamp: 2025-10-17 12:05:55 | actor: miembro | estado: pendiente]

**De:** "Jorge Rojas" <jorge.rojas@acme.com>  
**Para:** "Raúl Villalobos" <raul.villalobos@acme.com>  
**Asunto:** Seguimiento – Recordatorios de tareas – Luis Gómez  
**Fecha:** Fri, 17 Oct 2025 12:05:55 -0600

Raúl,

Seguimiento del caso de Luis:

- Quiere que el recordatorio incluya nombre de la tarea, fecha límite y responsable.
- Con eso usaría más los correos.

Propongo actualizar plantilla de recordatorios con esa información.

Jorge

[EVENTO: lider\_aprobo | timestamp: 2025-10-17 12:20:00 | actor: lider | estado: cerrado]

**De:** "Raúl Villalobos" <raul.villalobos@acme.com>  
**Para:** "Jorge Rojas" <jorge.rojas@acme.com>  
**Asunto:** Re: Seguimiento sobre los recordatorios de tareas pendientes  
**Fecha:** Fri, 17 Oct 2025 12:20:00 -0600

Perfecto.

Aprobado para próximo cambio en las plantillas de correo.

Caso cerrado.

Raúl