# 

Evidencias de documentación

Nombre: Sebastian Ibarra

Catalina Esquivel

# Índice

[**Índice 2**](#_20cf15cfks2j)

[**Análisis del caso 3**](#_82pva2gtc91s)

[**Squad y responsabilidades 4**](#_n7k5opz8kb4p)

[**Mapa Mental 5**](#_lgl442so60d5)

[**Mapa de Actores 6**](#_sj21jfmavryr)

[**Visión del Proyecto + 4 pilares 7**](#_32ts4pryrsem)

[**Épicas 8**](#_l6pqqd3f32rc)

[**Historias de Usuario 9**](#_b8d69unkq5n4)

[**Impact Mapping 21**](#_7tgob7h95bfg)

[**Product Backlog Priorizado 23**](#_9524t3kon97e)

[**User Story Mapping 26**](#_of7s8m5s4i66)

# 

# 

# 

# 

# 

# Análisis del caso

**1. Descripción del Problema:** El problema que enfrenta la mayoría de las empresas es la complejidad y extensión de los procesos internos, los cuales resultan difíciles de aprender y gestionar para los empleados. Esto conlleva errores, ineficiencias y una considerable carga de trabajo.

**2. Causas:**

* Los procesos empresariales suelen ser extensos y no están debidamente documentados o digitalizados.
* Los empleados no siempre tienen el tiempo o los recursos para aprender todos los procesos de manera efectiva.
* La falta de automatización en la gestión de procesos lleva a una sobrecarga manual en las operaciones diarias.

**3. Consecuencias:**

* Aumento en los errores operativos debido a la falta de familiaridad con los procedimientos.
* Mayor tiempo invertido en la capacitación y ejecución de tareas que podrían ser automatizadas.
* Ineficiencias que afectan la productividad global de la empresa, lo que puede resultar en pérdidas económicas o una menor satisfacción del cliente.

**4. Solución Propuesta:** El proyecto APT busca desarrollar una plataforma de servicios basada en Inteligencia Artificial que permita automatizar y optimizar el aprendizaje y gestión de los procesos internos. La solución no solo simplifica los procesos empresariales, sino que también reduce la carga de trabajo de los empleados al ofrecer acceso a información clave de manera fácil y rápida.

**5. Justificación de la Solución:** La creciente adopción de tecnologías de Inteligencia Artificial ofrece una oportunidad única para resolver problemas tradicionales en la gestión de procesos. Esta plataforma proporcionará asistentes inteligentes personalizados que se adaptarán a las necesidades específicas de cada empresa, mejorando la eficiencia y reduciendo errores. Esto es particularmente relevante en un contexto donde las empresas buscan optimizar sus operaciones y mantenerse competitivas.

**6. Beneficios Esperados:**

* Reducción de errores en la ejecución de procesos.
* Mejora en la productividad de los empleados.
* Reducción en los tiempos de aprendizaje y gestión de los procedimientos.
* Automatización de tareas repetitivas, permitiendo que los empleados se concentren en actividades más estratégicas.

# Squad y responsabilidades

# 

| **Miembro** | **Rol** | **Responsabilidades** |
| --- | --- | --- |
| Catalina Esquivel | Desarrolladora de Software y Scrum Master | - Coordinación del equipo y facilitación de ceremonias SCRUM.  - Desarrollo del backend de la plataforma CRM (Laravel, Node.js).  - Implementación de asistentes inteligentes personalizados.  - Supervisión del progreso técnico y cumplimiento de objetivos del sprint.  - Gestión de integraciones con la API de HubSpot. |
| Sebastián Ibarra | Desarrollador de Software y Product Owner | - Definición de requisitos del producto y priorización del backlog.  - Desarrollo del frontend del CRM y del dashboard.  - Diseño del modelo de datos y arquitectura de la solución.  - Comunicación con stakeholders para alinear expectativas. |
| Stakeholders / Clientes | Usuarios finales | - Participación en revisiones de sprint.  - Proporcionar retroalimentación continua.  - Definir necesidades y expectativas. |

# Mapa Mental

# 

# 

# 

# 

# 

# 

# 

# 

# 

# Mapa de Actores

# 

# 

# 

# 

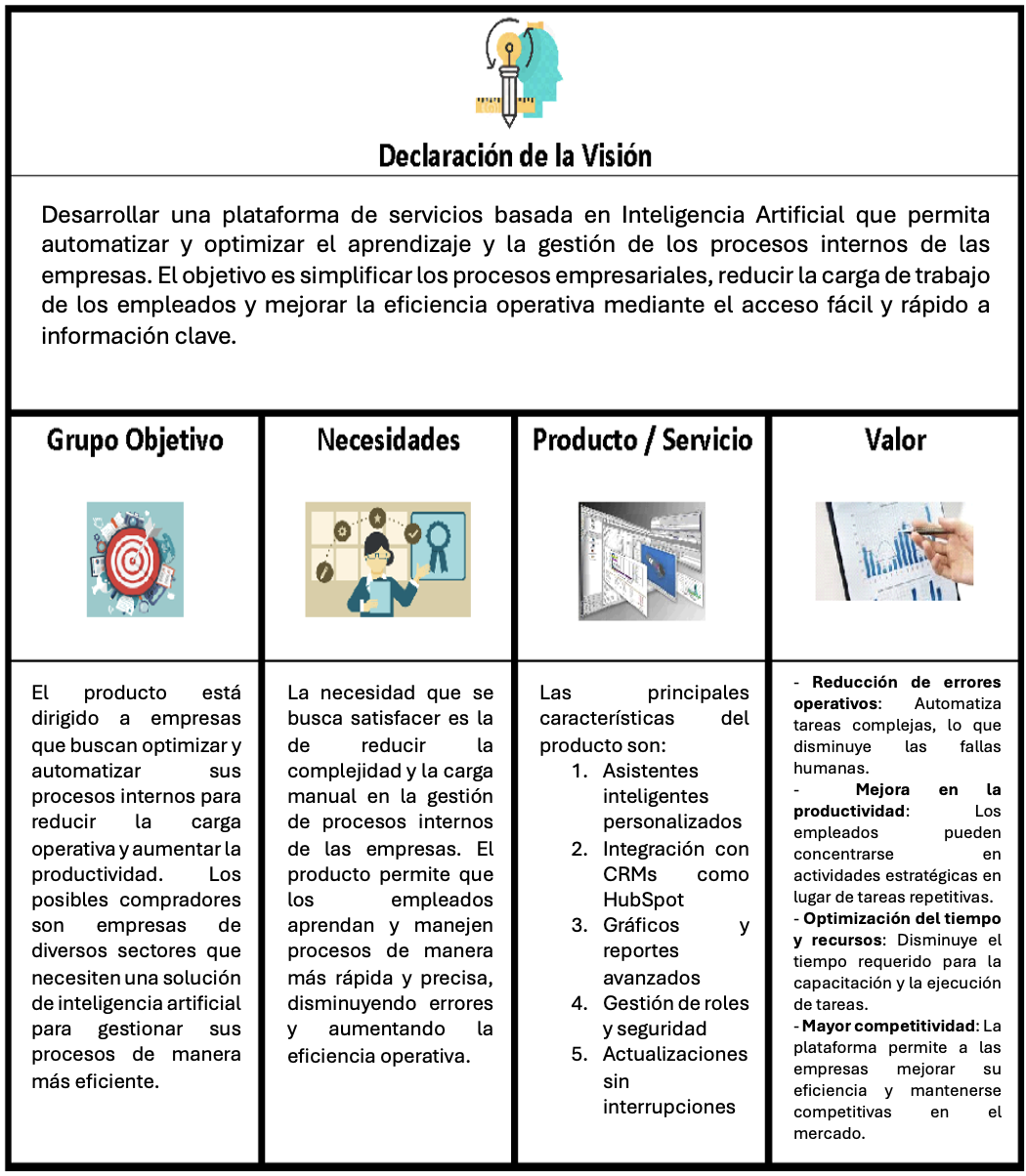
# 

# 

# 

# 

# Visión del Proyecto + 4 pilares



# Épicas

# 

| **ID** | **Épicas** |
| --- | --- |
| E01 | Se requiere integrar los asistentes con CRMs como HubSpot para sincronizar interacciones en tiempo real y optimizar la gestión y análisis de datos. |
| E02 | Se requiere implementar gráficos en el CRM para que los clientes visualicen métricas clave y obtengan insights sobre el rendimiento de sus automatizaciones. |
| E03 | Se requiere una funcionalidad en la plataforma CRM para que los administradores asignen y modifiquen roles, controlando el acceso y garantizando la seguridad de la información. |
| E04 | Se requiere una funcionalidad que permita a los usuarios gestionar sus contraseñas de forma segura, incluyendo la recuperación de contraseñas olvidadas y la actualización periódica de las mismas para garantizar la seguridad de la plataforma. |
| E05 | Se requiere implementar medidas de seguridad avanzadas para proteger la información y garantizar que solo los usuarios autorizados puedan acceder a los datos sensibles. |
| E06 | Se requiere que la plataforma permita realizar actualizaciones y mantenimiento sin interrumpir el servicio para los usuarios. |
| E07 | Se requiere una funcionalidad que permita a los usuarios generar y personalizar reportes sobre las interacciones y rendimiento de los asistentes, brindando la capacidad de analizar datos históricos y descargar informes en varios formatos. |

# 

# Historias de Usuario

# 

| Identificador (ID) de la historia | Conectar los asistentes con la API | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Rol | Característica / Funcionalidad | Razón / Resultado | Criterio de aceptación |
| E01-H01 | Como desarrollador | Quiero conectar los asistentes de mis clientes con la API de HubSpot para que las conversaciones y mensajes generados por el chatbot se sincronicen automáticamente con el software, permitiendo el análisis y gestión de las interacciones de los clientes en tiempo real. | Para asegurar que todas las interacciones del chatbot se registren y gestionen en HubSpot, facilitando el análisis y seguimiento de las conversaciones de los clientes de manera continua y sin intervención manual. | El chatbot debe estar integrado con la API de HubSpot de forma que cada conversación y mensaje generado se envíe automáticamente a la plataforma. |
| La sincronización debe incluir todos los datos relevantes, como el contenido de los mensajes, la fecha y hora de la interacción, y los detalles del usuario. |
| La integración debe ser probada en un entorno de desarrollo antes de ser implementada en producción para asegurar su correcto funcionamiento. |

# 

| Identificador (ID) de la historia | Visualizar interacciones de Chatbot | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Rol | Característica / Funcionalidad | Razón / Resultado | Criterio de aceptación |
| E01-H02 | Como cliente | Quiero poder ver las interacciones del chatbot en mi perfil dentro de la plataforma, para poder revisar y analizar las conversaciones y mensajes generados. | Para tener acceso a un historial completo de las interacciones del chatbot directamente desde el perfil del cliente en HubSpot, permitiendo un análisis detallado y una gestión eficaz de las comunicaciones. | Debe haber una sección en el perfil del cliente dentro de la plataforma donde se muestran las interacciones del chatbot, incluyendo mensajes, fechas y detalles relevantes. |
| Las interacciones deben mostrarse en un formato claro y accesible, con opciones para ver detalles adicionales si es necesario. |

# 

| Identificador (ID) de la historia | Implementar notificaciones de errores | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Rol | Característica / Funcionalidad | Razón / Resultado | Criterio de aceptación |
| E01-H03 | Como administrador | Quiero recibir notificaciones si hay algún fallo en la sincronización de las conversaciones del chatbot con el software, para poder tomar medidas correctivas de inmediato. | Para garantizar que cualquier problema en la sincronización sea detectado y resuelto rápidamente, evitando la pérdida de datos y asegurando la integridad de las interacciones registradas. | El sistema debe generar notificaciones automáticas al administrador si se detecta un fallo en la sincronización de los datos del chatbot con HubSpot. |
|
| Las notificaciones deben incluir detalles sobre el error (por ejemplo, tipo de fallo, fecha y hora) y sugerencias para resolver el problema. |
| Las notificaciones deben enviarse a través de un canal configurado, como correo electrónico o mensajes dentro de la plataforma, y deben ser claras y comprensibles. |

# 

# 

| Identificador (ID) de la historia | Visualizar rendimiento | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Rol | Característica / Funcionalidad | Razón / Resultado | Criterio de aceptación |
| E02-H04 | Como cliente | Quiero poder visualizar el rendimiento de cada área de mi empresa a través de un gráfico. | Para analizar qué equipos están funcionando mejor y tomar decisiones informadas sobre recursos y capacitación. | El gráfico debe mostrar el rendimiento porcentual por cada área. |
| Los usuarios deben poder filtrar la información por fecha. |
| El sistema debe generar informes descargables. |

# 

| Identificador (ID) de la historia | Visualizar gráficos | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Rol | Característica / Funcionalidad | Razón / Resultado | Criterio de aceptación |
| E02-H05 | Como cliente | Quiero ver un gráfico que muestre los temas más consultados en el asistente virtual. | Para identificar las áreas de mayor interés y ajustar las políticas de automatización en función de estas tendencias. | El gráfico debe mostrar la cantidad de consultas por tema. |
| Los usuarios deben poder filtrar por rango de fechas. |
| El sistema debe generar informes descargables. |

# 

| Identificador (ID) de la historia | Visualizar evolución de productividad | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Rol | Característica / Funcionalidad | Razón / Resultado | Criterio de aceptación |
| E02-H06 | Como cliente | Quiero visualizar la evolución de la productividad a lo largo del tiempo mediante un gráfico. | Para analizar cómo ha cambiado la eficiencia de mi equipo y detectar mejoras o problemas. | El gráfico debe mostrar la evolución mes a mes. |
| Los usuarios deben poder seleccionar un rango de fechas. |
| El sistema debe permitir la descarga de informes. |

# 

# 

| Identificador (ID) de la historia | Visualizar empleados por área en gráfico | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Rol | Característica / Funcionalidad | Razón / Resultado | Criterio de aceptación |
| E02-H07 | Como cliente | Quiero visualizar la distribución de empleados por área mediante un gráfico circular. | Para entender la proporción de personal en cada departamento y tomar decisiones sobre la asignación de recursos humanos. | El gráfico debe mostrar la proporción de empleados por área. |
| Los usuarios deben poder filtrar por fecha. |
| El sistema debe generar informes descargables. |

# 

| Identificador (ID) de la historia | Asignar roles | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Rol | Característica / Funcionalidad | Razón / Resultado | Criterio de aceptación |
| E03-H08 | Como Administrador | Quiero asignar diferentes roles a los usuarios de la plataforma, para que cada persona tenga acceso controlado a la información y funciones según su rol dentro de la plataforma. | Para asegurar que cada usuario solo tenga acceso a las funcionalidades e información pertinentes a su rol, manteniendo la seguridad y confidencialidad de los datos de la plataforma. | Debe haber un menú desplegable o selector en la interfaz de usuario que permita al administrador asignar roles a los usuarios. |
| El sistema debe asignar automáticamente el rol de 'usuario' a cada nuevo registro en la plataforma. |
| Al seleccionar un rol específico, el sistema debe aplicar las restricciones correspondientes de acceso a la información y funcionalidades según el rol asignado. |
| Los cambios en los roles deben reflejarse de inmediato en las sesiones activas de los usuarios. |

# 

| Identificador (ID) de la historia | Acceder a información avanzada | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Rol | Característica / Funcionalidad | Razón / Resultado | Criterio de aceptación |
| E03-H09 | Como Cliente | Quiero tener acceso a la información avanzada de la plataforma, para poder revisar detalles específicos sobre su progreso. | Para que los clientes puedan monitorear el progreso de sus proyectos dentro del software sin acceder a información o funcionalidades no relevantes a sus necesidades. | El sistema debe mostrar una sección específica para Clientes con la información avanzada del proyecto en la interfaz. |
| Solo los usuarios con rol de 'cliente' deben tener acceso a esta sección avanzada. |
| La información avanzada debe incluir detalles como gráficos y analisis de datos. |
| Los usuarios que no tengan el rol de 'cliente' no deben poder acceder ni ver la información avanzada, incluso si intentan acceder por URL directa. |

# 

# 

| Identificador (ID) de la historia | Cambiar roles | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Rol | Característica / Funcionalidad | Razón / Resultado | Criterio de aceptación |
| E03-H010 | Como Administrador | Quiero poder cambiar el rol de los usuarios de manera rápida y sencilla, para ajustar sus permisos según sus responsabilidades en la plataforma. | Para poder adaptar rápidamente los permisos y acceso de los usuarios cuando cambian sus roles o responsabilidades dentro de la plataforma. | Debe haber una opción visible en la interfaz de administración que permita modificar el rol de los usuarios registrados. |
| El sistema debe mostrar una lista desplegable con los roles disponibles para que el administrador elija. |
| Los cambios de rol deben aplicarse de forma inmediata al usuario, sin necesidad de reiniciar sesión. |
| El sistema debe registrar el historial de cambios de roles, indicando qué administrador realizó el cambio y cuándo ocurrió. |

# 

| Identificador (ID) de la historia | Recuperación de contraseña | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Rol | Característica / Funcionalidad | Razón / Resultado | Criterio de aceptación |
| E04-H11 | Como cliente | Quiero poder recuperar mi contraseña a través de un proceso seguro de verificación por correo electrónico, para restablecerla en caso de que la haya olvidado. | Para permitir a los usuarios recuperar el acceso a sus cuentas de manera segura, reduciendo la frustración y potenciales problemas de acceso. | El usuario recibe un correo electrónico con un enlace de recuperación. |
| El enlace de recuperación expira después de un período de tiempo definido. |
| El proceso de recuperación requiere autenticación adicional (por ejemplo, responder preguntas de seguridad). |

# 

| Identificador (ID) de la historia | Realizar cambio de contraseña periódicamente | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Rol | Característica / Funcionalidad | Razón / Resultado | Criterio de aceptación |
| E04-H12 | Como administrador | Quiero que la plataforma me obligue a cambiar mi contraseña periódicamente para garantizar que mi cuenta se mantenga segura con contraseñas actualizadas. | Para asegurar que las contraseñas no sean usadas indefinidamente, reduciendo el riesgo de accesos no autorizados. | La plataforma envía una notificación al administrador cuando es hora de cambiar la contraseña. |
| El administrador debe cambiar la contraseña dentro del plazo especificado. |
| La contraseña nueva debe cumplir con los requisitos de complejidad definidos por la política de seguridad. |

# 

# 

| Identificador (ID) de la historia | Envío de alertas | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Rol | Característica / Funcionalidad | Razón / Resultado | Criterio de aceptación |
| E04-H13 | Como cliente | Quiero recibir alertas cuando se detecte un intento fallido de inicio de sesión en mi cuenta, para estar informado de posibles accesos no autorizados y tomar acciones rápidas. | Para proporcionar a los usuarios información sobre intentos fallidos de acceso para que puedan tomar medidas preventivas. | El usuario recibe una notificación por correo electrónico o SMS tras un intento fallido de inicio de sesión. |
| La notificación incluye detalles del intento, como la fecha, hora y dirección IP del intento. |
| La plataforma proporciona una opción para reportar el intento como sospechoso. |

# 

| Identificador (ID) de la historia | Encriptación de datos | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Rol | Característica / Funcionalidad | Razón / Resultado | Criterio de aceptación |
| E05-H14 | Como administrador | Quiero que todos los datos se encripten tanto en tránsito como en reposo, para asegurar que la información esté protegida en todo momento. | Para asegurar que la información sensible esté protegida contra accesos no autorizados durante su transferencia y almacenamiento. | La plataforma debe ser sometida a una auditoría de seguridad para verificar la efectividad de la encriptación. |
| Los datos en tránsito y en reposo deben ser inaccesibles para terceros no autorizados. |

# 

| Identificador (ID) de la historia | Notificar accesos no autorizados | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Rol | Característica / Funcionalidad | Razón / Resultado | Criterio de aceptación |
| E05-H15 | Como administrador | Quiero que la plataforma registre y me notifique sobre cualquier intento de acceso no autorizado, para tomar medidas correctivas de manera inmediata. | Para poder tomar medidas correctivas inmediatamente y proteger la integridad de la plataforma. | El sistema debe monitorear los intentos de acceso no autorizados y generar una notificación automática al administrador. |
| Las notificaciones deben incluir detalles como la dirección IP, ubicación geográfica, y hora del intento. |
| Las alertas deben ser enviadas a través de correo electrónico o dentro de la plataforma en tiempo real. |

# 

| Identificador (ID) de la historia | Programación de ventanas de mantenimiento | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Rol | Característica / Funcionalidad | Razón / Resultado | Criterio de aceptación |
| E06-H16 | Como administrador | Quiero que el sistema me permita programar ventanas de mantenimiento durante las horas de menor uso, para minimizar el impacto en los usuarios. | Para minimizar el impacto en los usuarios y asegurar que las actualizaciones o ajustes necesarios no interrumpan el uso durante horarios pico. | El sistema debe permitir programar ventanas de mantenimiento con antelación, estableciendo un horario definido. |
| Durante las ventanas de mantenimiento, los usuarios deben recibir notificaciones anticipadas sobre la disponibilidad limitada del servicio. |
| El mantenimiento debe ejecutarse sin desconectar a los usuarios activos, a menos que sea estrictamente necesario. |

# 

| Identificador (ID) de la historia | Implementar actualizaciones | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Rol | Característica / Funcionalidad | Razón / Resultado | Criterio de aceptación |
| E06-H17 | Como desarrollador | Quiero implementar actualizaciones sin que los usuarios tengan que cerrar sesión, para evitar interrupciones en el servicio. | Para asegurar que las mejoras y correcciones se puedan aplicar sin afectar la experiencia del usuario final. | Las actualizaciones del sistema deben aplicarse sin necesidad de desconectar a los usuarios activos. |
| Los usuarios deben poder continuar sus tareas mientras las actualizaciones se ejecutan en segundo plano. |
| El sistema debe mantener un registro detallado de las actualizaciones aplicadas, incluyendo fecha, hora y cambios realizados. |

# 

| Identificador (ID) de la historia | Generación de reportes | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Rol | Característica / Funcionalidad | Razón / Resultado | Criterio de aceptación |
| E07-H18 | Como cliente | Quiero poder generar reportes personalizados sobre las interacciones del chatbot y el rendimiento del equipo. | Para obtener conclusiones específicas que me ayuden a mejorar la eficiencia y productividad de mi empresa. | Los usuarios deben poder seleccionar los datos que quieren incluir en los reportes, como fechas, métricas y resultados. |
| Los reportes deben poder exportarse en varios formatos (PDF, Excel) |
| El sistema debe permitir guardar plantillas de reportes personalizadas para uso futuro. |

# 

| Identificador (ID) de la historia | Realizar reportes automáticos | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Rol | Característica / Funcionalidad | Razón / Resultado | Criterio de aceptación |
| E07-H19 | Como administrador | Quiero que la plataforma genere reportes automáticos en intervalos programados, para analizar el rendimiento sin necesidad de generarlos manualmente cada vez. | Para asegurarme de que siempre tengo acceso a los datos más recientes sin realizar tareas repetitivas. | El sistema debe permitir programar la generación automática de reportes en intervalos como semanal, mensual o trimestral. |
| Los reportes deben enviarse automáticamente por correo electrónico a los usuarios designados. |
| Debe haber un historial de reportes generados con la opción de acceder a ellos fácilmente. |

# 

# Impact Mapping

**1. Objetivo del Negocio:**

Desarrollar una plataforma SaaS basada en Inteligencia Artificial que permita a las empresas automatizar y optimizar la gestión de sus procesos internos.

**2. Actores (Quiénes):**

Identificamos los grupos que se verán impactados por el proyecto.

* Empresas (Clientes de la plataforma):
  + Desean automatizar procesos complejos y reducir la carga operativa.
* Empleados de las empresas:
  + Utilizarán la plataforma para ejecutar sus tareas de manera más eficiente y con menos errores.
* Gerentes:
  + Monitorearán el rendimiento de los asistentes inteligentes para mejorar la toma de decisiones basadas en datos.
* Desarrolladores:
  + Serán responsables de la configuración, personalización y mantenimiento de los asistentes inteligentes.

**3. Impactos esperados (Qué cambios buscamos):**

**Empresas:**

* Mejora en la eficiencia operativa:
  + Al automatizar tareas repetitivas y complejas, las empresas verán una mayor productividad.
* Reducción de costos:
  + Se reducirán los costos asociados a errores humanos y la gestión ineficiente de procesos.
* Competitividad mejorada:
  + Gracias a los servicios de IA, las empresas podrán escalar y ser más competitivas en su sector.

**Empleados:**

* Facilidad en el aprendizaje de procedimientos:
  + La automatización permitirá que los empleados sigan los procedimientos de manera más ágil y precisa.
* Reducción de carga de trabajo:
  + Con la ayuda de los asistentes inteligentes, los empleados verán menos tareas repetitivas y menos errores.

**Gerentes:**

* Monitoreo eficiente:
  + Herramientas avanzadas de monitoreo e informes les permitirán evaluar el rendimiento de los asistentes y procesos.
* Mejor toma de decisiones:
  + La plataforma generará datos en tiempo real que permitirán tomar decisiones más informadas.

**Desarrolladores:**

* Simplificación en la personalización:
  + La plataforma ofrecerá herramientas que facilitarán la creación y ajuste de los asistentes.
* Iteraciones rápidas:
  + Gracias a un entorno flexible y ágil, los desarrolladores podrán iterar y mejorar los asistentes con rapidez.

**4. Entregables (Qué proporcionamos):**

**Empresas:**

* Plataforma personalizable:
  + Un sistema que automatiza los procesos internos de las empresas y se ajusta a sus necesidades específicas.

**Empleados:**

* Asistentes inteligentes:
  + Herramientas que guiarán a los empleados en la ejecución de tareas complejas.

**Gerentes:**

* Herramientas de monitoreo y reportes:
  + Funcionalidades que permiten evaluar el desempeño de los procesos y asistentes.

**Desarrolladores:**

* Herramientas para la creación y mantenimiento:
  + Interfaces y APIs que facilitan la configuración y el mantenimiento de asistentes inteligentes personalizados.

**5. Medios para lograrlo (Cómo lo haremos):**

* **Plataforma SaaS:**
  + Un sistema que centraliza la gestión de asistentes inteligentes y automatiza los procesos internos de manera personalizada.
* **Automatización basada en IA:**
  + Implementación de inteligencia artificial adaptada a las necesidades de cada cliente para optimizar procesos.
* **Integración de APIs:**
  + Uso de APIs (por ejemplo, HubSpot) para gestionar y sincronizar la información de los clientes con la plataforma.
* **Metodología SCRUM:**
  + Desarrollar el proyecto mediante un enfoque ágil para garantizar incrementos continuos y mejoras constantes en la plataforma.

# Product Backlog Priorizado

| ID | Prioridad | Descripción | Criterio de aceptación |
| --- | --- | --- | --- |
| E01-H01 | Alta | Como desarrollador, quiero conectar los asistentes de mis clientes con la API de HubSpot para que las conversaciones se sincronicen automáticamente. | La integración debe estar probada en un entorno de desarrollo antes de implementarse en producción. |
| E01-H02 | Alta | Como cliente, quiero poder ver las interacciones del chatbot en mi perfil dentro de la plataforma. | Las interacciones deben mostrarse en un formato claro y accesible. |
| E02-H04 | Alta | Como cliente, quiero visualizar el rendimiento de cada área de mi empresa a través de gráficos. | El gráfico debe permitir filtrar por fechas y generar informes descargables. |
| E01-H03 | Media | Como administrador, quiero recibir notificaciones si hay algún fallo en la sincronización de los datos del chatbot. | Las notificaciones deben incluir detalles del error y sugerencias de resolución. |
| E03-H08 | Media | Como administrador, quiero asignar diferentes roles a los usuarios para controlar el acceso a información según su rol. | Los cambios en los roles deben reflejarse inmediatamente en las sesiones activas. |
| E02-H05 | Media | Como cliente, quiero ver un gráfico que muestre los temas más consultados en el asistente virtual. | El gráfico debe mostrar consultas por tema, con opción de filtrar por fecha. |
| E07-H18 | Media | Como cliente, quiero generar reportes personalizados sobre las interacciones del chatbot y el rendimiento del equipo. | Los reportes deben poder exportarse en PDF o Excel y permitir el uso de plantillas. |
| E03-H09 | Baja | Como cliente, quiero tener acceso a información avanzada de la plataforma para monitorear detalles específicos del progreso del proyecto. | Solo los clientes deben tener acceso a esta información avanzada. |
| E02-H06 | Baja | Como cliente, quiero visualizar la evolución de la productividad a lo largo del tiempo mediante un gráfico. | El gráfico debe mostrar la evolución mes a mes, con opción de filtrar por fecha. |
| E02-H07 | Baja | Como cliente, quiero visualizar la distribución de empleados por área mediante un gráfico circular. | El gráfico debe mostrar la proporción de empleados por área, con opción de filtrar por fecha. |
| E04-H11 | Baja | Como cliente, quiero poder recuperar mi contraseña mediante un proceso seguro. | El usuario debe recibir un enlace de recuperación que expire después de un tiempo definido, con verificación adicional. |
| E04-H12 | Baja | Como administrador, quiero que la plataforma me obligue a cambiar mi contraseña periódicamente. | La plataforma debe enviar notificaciones cuando sea hora de cambiar la contraseña. |
| E04-H13 | Baja | Como cliente, quiero recibir alertas cuando se detecten intentos fallidos de inicio de sesión en mi cuenta. | El usuario debe recibir una notificación con detalles del intento. |
| E05-H14 | Baja | Como administrador, quiero que todos los datos se encripten en tránsito y en reposo. | La plataforma debe ser auditada para asegurar la efectividad de la encriptación. |
| E05-H15 | Baja | Como administrador, quiero que la plataforma me notifique sobre cualquier intento de acceso no autorizado. | El sistema debe monitorear intentos de acceso no autorizado y enviar notificaciones con detalles. |
| E06-H16 | Baja | Como administrador, quiero programar ventanas de mantenimiento durante horas de menor uso. | El sistema debe permitir programar ventanas de mantenimiento con antelación y notificar a los usuarios. |
| E06-H17 | Baja | Como desarrollador, quiero implementar actualizaciones sin que los usuarios tengan que cerrar sesión. | Las actualizaciones deben ejecutarse en segundo plano sin afectar a los usuarios activos. |
| E07-H19 | Baja | Como administrador, quiero que la plataforma genere reportes automáticos en intervalos programados. | Los reportes deben enviarse automáticamente a los usuarios designados, con un historial de reportes generados. |

# User Story Mapping

