

Ejemplo de Historia de Usuario – Proyecto con Agentes Inteligentes. Nombre proyecto:

1. Título HU

Responder consultas frecuentes con agente inteligente en N8N

2. Declaración HU

Como estudiante de la OTEC,

Quiero consultar mis dudas frecuentes (horarios, requisitos de inscripción, costos),

Para obtener respuestas rápidas sin esperar a un humano.

3. Flujo del Agente Inteligente (mini-workflow)

1. El estudiante envía consulta vía formulario/chat.
2. El agente en N8N recibe la consulta.
3. Se revisa si la consulta está en la base de FAQs.
 - ✓ Si existe → responde con información registrada.
 - ✗ Si no existe → consulta a un modelo IA (ej: GPT).
4. Si la IA no logra responder → se deriva a un humano.
5. El sistema registra logs del proceso.

4. Criterios de Aceptación (formato Gherkin)

Escenario 1 – Consulta conocida

Dado que el estudiante consulta por el horario,

Cuando el agente procesa la consulta,

Entonces entrega el horario correcto registrado en la BD.

Escenario 2 – Consulta desconocida

Dado que el estudiante pregunta por un tema no registrado,

Cuando el agente no encuentra la respuesta,

Entonces la IA intenta responder o deriva a un humano.

Escenario 3 – Falla técnica

Dado que ocurre un error de conexión con la API,

Cuando el estudiante envía una consulta,

Entonces el agente registra el error en logs y responde con un mensaje estándar.

5. Estimación

- Talla: M (mediana, requiere configuración N8N + integración IA + BD de FAQs)
- Story Points: 5
- Tiempo estimado: 2-3 días de trabajo de developer asignado (1 día de trabajo 4 hrs)

6. Notas técnicas / Alcance

- APIs involucradas: OpenAI API / HuggingFace
- BD de FAQs inicial con 20 preguntas
- Restricciones: conexión estable, API Key válida
- Casos de error: fallo de conexión, input no válido, respuesta vacía