

Backlog

Nombre	Hidequel Puga
NAO ID	3049
Fecha	24-ago-24
Trayectoria	Data Analyst Core
Reto	Bibliotecas de Python y herramientas de visualización de datos

Historias de Usuario

#	Título	Historias de Usuario
1	Respuesta Rápida a Quejas en Redes Sociales	Como cliente de Olist, quiero recibir una respuesta rápida y efectiva a mis quejas en redes sociales, para sentirme escuchado y valorado como cliente.
2	Rastreo de Pedido en Tiempo Real	Como cliente de Olist, quiero poder rastrear mi pedido en tiempo real, para saber exactamente cuándo llegará.
3	Proceso Sencillo para Devolución de Productos	Como cliente de Olist, quiero tener un proceso sencillo y claro para devolver productos, para sentirme seguro al hacer compras en la plataforma.
4	Entrega Puntual de Pedidos	Como cliente de Olist, quiero que mis pedidos sean entregados a tiempo, para asegurarme de recibir mis productos cuando los necesito.
5	Personalización de Preferencias de Entrega	Como cliente de Olist, quiero poder personalizar mis preferencias de entrega, para recibir mis pedidos en el momento y lugar que más me convengan.

Lista de Requerimientos

Lista de Requerimientos	
Historias de Usuario	Requerimientos
Como cliente de Olist, quiero recibir una respuesta rápida y efectiva a mis quejas en redes sociales, para sentirme escuchado y valorado como cliente.	<p>Funcionales >></p> <ol style="list-style-type: none">1. El sistema debe identificar automáticamente las quejas en redes sociales mediante palabras clave o hashtags específicos.2. Debe enviar una respuesta inicial automática en menos de 2 horas.3. Los agentes de atención al cliente deben poder intervenir para resolver las quejas más complejas.4. Debe haber un seguimiento manual para confirmar la satisfacción del cliente con la resolución. <p>No Funcionales >></p> <ol style="list-style-type: none">1. La interfaz del sistema de quejas debe ser intuitiva y fácil de usar por el equipo de atención al cliente.2. La plataforma debe ser escalable para manejar un alto volumen de quejas sin afectar el rendimiento.3. El sistema debe garantizar la seguridad y privacidad de los datos del cliente.
Como cliente de Olist, quiero poder rastrear mi pedido en tiempo real, para saber exactamente cuándo llegará.	<p>Funcionales >></p> <ol style="list-style-type: none">1. El sistema debe proporcionar a los clientes una interfaz web y móvil para rastrear sus pedidos en tiempo real.2. Las actualizaciones del estado de los pedidos deben reflejarse en la interfaz en intervalos regulares (ejm. cada 15 minutos).3. Deben enviarse notificaciones automáticas a los clientes en puntos clave del proceso de entrega (salida del almacén, llegada a la ciudad de destino, entrega al cliente). <p>No Funcionales >></p> <ol style="list-style-type: none">1. El sistema debe ser confiable y estar disponible el 99.9% del tiempo.2. La interfaz de rastreo debe cargar en menos de 2 segundos en conexiones de velocidad media.3. El sistema debe ser compatible con diferentes dispositivos y navegadores.
Como cliente de Olist, quiero tener un proceso sencillo y claro para devolver productos, para sentirme seguro al hacer compras en la plataforma.	<p>Funcionales >></p> <ol style="list-style-type: none">1. Se debe crear una sección dedicada para devoluciones en la cuenta del cliente, accesible desde la web y la aplicación móvil.2. El sistema debe proporcionar un formulario fácil de completar para iniciar la devolución.3. El sistema debe enviar notificaciones automáticas al cliente sobre el estado de la devolución. <p>No Funcionales >></p> <ol style="list-style-type: none">1. El proceso de devolución debe completarse en menos de 3 minutos.2. El sistema de devoluciones debe integrarse con la gestión de inventario sin afectar el rendimiento.

Lista de Requerimientos → Continuación...

Como cliente de Olist, quiero que mis pedidos sean entregados a tiempo, para asegurarme de recibir mis productos cuando los necesito.	<div>Funcionales >></div> <div>1. El sistema debe proporcionar estimaciones de entrega precisas a las clientes basadas en la ubicación y disponibilidad de productos.</div> <div>2. El sistema debe identificar las regiones con mayores problemas de retrasos y optimizar las rutas de entrega.</div> <div>3. Los informes deben medir el rendimiento de las entregas y resaltar áreas problemáticas.</div> <div>4. Las notificaciones automáticas deben avisar al cliente si hay algún retraso en la entrega.</div> <div>No Funcionales >></div> <div>1. Las estimaciones de entrega deben ser precisas en al menos un 95% de los casos.</div> <div>2. El tiempo promedio de entrega debe mejorar en al menos un 90% en las regiones problemáticas.</div> <div>3. El sistema debe ser capaz de manejar la logística de múltiples regiones sin sobrecargar los servidores.</div> <div>4. La seguridad de los datos de entrega y ubicación del cliente debe estar garantizada.</div>
Como cliente de Olist, quiero poder personalizar mis preferencias de entrega, para recibir mis pedidos en el momento y lugar que más me convengan.	<div>Funcionales >></div> <div>1. El sistema debe permitir a los clientes seleccionar fechas y horarios específicos para la entrega de sus pedidos.</div> <div>2. Deben ofrecerse opciones de entrega en múltiples ubicaciones (ejm. casa, trabajo, puntos de recogida).</div> <div>3. El sistema debe confirmar las preferencias de entrega del cliente y enviar notificaciones automáticas en caso de cambios.</div> <div>4. Debe haber opciones para que el cliente modifique sus preferencias de entrega si es necesario.</div> <div>No Funcionales >></div> <div>1. La interfaz de personalización debe ser fácil de usar, con pasos claros y mínimos clics.</div> <div>2. Las preferencias de entrega deben ser confirmadas en menos de 1 minuto después de ser seleccionadas.</div> <div>3. El sistema debe ser escalable para soportar un gran número de solicitudes de personalización de entregas.</div> <div>4. Las actualizaciones de entrega deben ser enviadas al cliente en menos de 5 minutos en caso de cambios.</div>

Lista Priorizada

Lista Priorizada			
Requerimientos	Etapas	Estimación de Tiempo	Entregables
Implementar sistema automatizado de respuesta en redes	Spring 1	2 semanas	Sistema básico de respuestas automáticas en redes sociales
Identificación automática de quejas en redes	Spring 1	1 semana	Algoritmo que detecta quejas basadas en palabras clave
Capacitación del equipo de atención al cliente	Spring 1	1 semana	Materiales de formación y talleres realizados
Creación de interfaz para rastreo de pedidos	Spring 1	3 semanas	Interfaz web y móvil para rastreo en tiempo real
Integración con sistemas logísticos	Spring 1	2 semanas	Sistema integrado con datos de transportistas y logística
Desarrollo del formulario de devolución	Spring 1	2 semanas	Formulario de devolución accesible en web y app
Optimización de rutas de entrega en regiones problemáticas	Spring 1	3 semanas	Optimización logística en regiones con mayores retrasos
Confirmaciones automáticas de preferencias de entrega	Spring 1	2 semanas	Confirmaciones automáticas de preferencias de entrega al cliente