

Product Requirements Document

KB Analytics - Data Export : [RM #31753](#)

Resumen

¿Cuál es el problema o la oportunidad que tenemos por delante?

Actualmente, IGSM permite crear y gestionar artículos en su Base de Conocimiento, pero no ofrece visibilidad de la actividad y estado en el que están los mismos que pueda ser usada para analizar en profundidad su desempeño ni para generar reportes estratégicos fuera del sistema. Esto limita la capacidad de los administradores y responsables operativos para detectar artículos que están siendo poco útiles, que están desactualizados o que requieren una revisión.

Product Manager: Tatiana Molinari

Equipo: Phoenix

Product Strategy: Customer Retention (Renewal Blocker/Churn)

Tabla de contenido

Revisiones	3
1. Definición del Problema	3
a. ¿Qué resuelve esta feature?	3
b. ¿Cuál es la tarea principal que el usuario está tratando de realizar con ésta feature?	3
c. ¿Qué problemas enfrenta el usuario por no tener esta feature que buscamos resolver?	4
d. ¿De qué forma lo están resolviendo hoy y por qué no son buenas soluciones?	4
2. User Personas y Roles (def. UserPersona)	4
¿Quién es el usuario y cuáles son sus dificultades?	4
3. Outcome Links: Discovery, Ideation, Definition:	5
a. Product Definition / Ideation Miro Link: N/A	5
b. Link / Referencia a Análisis de competidores: N/A	5
c. Metricas y analisis de uso relevante: N/A	5
Conclusiones del análisis ¿Por qué es importante hacerlo ahora?:	5
4. Propuesta de solución (General)	5
5. Análisis de Mercado:	5
Tier definido: Starter & Above	5
Nivel de madurez / Sofisticacion del cliente objetivo: Baja	5
User insights	5
6. Requerimientos Funcionales	11
7. Requerimientos Tecnicos	15
Feature Flags	15
<< Grupo de Requerimientos >> (ejemplo: Módulo afectado)	15
<< Grupo de Requerimientos >> (ejemplo: Módulo afectado)	15
8. Dependencias Técnicas	16
Technical Enhancements	16
Bugs Existentes	16
9. Métricas: Key Performance Indicators	16
10. Rollout Plan	16
a. [Aplica si] es un compromiso con: Banco Patagonia y Coppel sacarlo durante Q4 2025 / Q1 2026.	16
b. Milestones y Cronograma de lanzamiento	16
c. Release Note	16
d. Plan de comunicación	17
e. Trials, Self Trials y Web Demos	17

Revisiones

Fecha	¿Quién?	¿Qué?
Sep 24, 2025	Tatiana Molinari	Inicio de PRD

1. Definición del Problema

a. ¿Qué resuelve esta feature?

- Medir el desempeño del conocimiento
 - Cuáles artículos se usan más/menos.
 - Qué contenido está obsoleto o requiere actualización.
- Mejorar la gobernanza del conocimiento
 - Auditar quién crea, modifica o publica contenido.
 - Revisar ciclos de vida y caducidad de artículos.
- Facilitar análisis avanzados y reporting
 - Exportar los datos a Power BI, Excel, Looker u otras herramientas.
 - Integrar los datos de la KB con otras fuentes de datos (solicitudes, agentes, etc).

b. ¿Cuál es la tarea principal que el usuario está tratando de realizar con ésta feature?

- El usuario quiere obtener y analizar datos completos, actualizados y exportables sobre su base de conocimiento, para:
 - Evaluar la efectividad y uso del contenido.
 - Detectar oportunidades de edición, mejoras o limpieza de artículos obsoletos.
 - Construir reportes de gobernanza, auditoría o performance.

- c. ¿Qué problemas enfrenta el usuario por no tener esta feature que buscamos resolver?
- Falta de visibilidad real sobre la salud de la base de conocimiento, no sabe qué artículos son más leídos, cuáles están desactualizados o cuáles no reciben uso.
 - Poca capacidad de justificar decisiones de contenido por lo que debe actuar por intuición y no con métricas claras.
 - No puede correlacionar la KB con otros datos clave como la relación entre uso del conocimiento en los artículos y la resolución de solicitudes.
 - Dependencia de procesos manuales y propensos a error como ser asistido por soporte para obtener los datos o bien ir artículo por artículo para verlos.
- d. ¿De qué forma lo están resolviendo hoy y por qué no son buenas soluciones?
- Actualmente realizan una revisión manual de contenido lo que no sólo es ineficiente si no que es propenso a errores. En el caso de clientes grandes reciben el resultado de una query a la base de datos lo que carga de trabajo extra al equipo de CS, desarrollo, soporte y más.

2. User Personas y Roles (def. [UserPersona](#))

¿Quién es el usuario y cuáles son sus dificultades?

Principales:

“Mónica” – Directora de Operaciones

No puede evaluar el desempeño del conocimiento ni medir su impacto operativo en la resolución de solicitudes o en ticket deflection. No puede generar reportes ejecutivos para justificar decisiones sobre capacitación o estrategia de contenido dependiendo de procesos manuales que son ineficientes. Sin datos claros, sus sugerencias de mejora pierden peso.

Secundario

“Federico” – Manager de un equipo resolutor

No sabe si su equipo consume o contribuye adecuadamente al conocimiento. Le cuesta identificar necesidades de entrenamiento o contenidos faltantes. Depende de feedback anecdótico o tickets para entender problemas recurrentes.

“Lucía” – Agente de mesa de ayuda

Sufre las consecuencias de tener una KB desactualizada: recibe solicitudes que podrían ser autogestionadas y no cuenta con apoyo de conocimiento para responder a los clientes o brindarles los artículos.

3. Outcome Links: Discovery, Ideation, Definition:

- a. Product Definition / Ideation Miro Link: N/A
- b. Link / Referencia a Análisis de competidores: N/A
- c. Metricas y analisis de uso relevante: N/A

Conclusiones del análisis ¿Por qué es importante hacerlo ahora?:

Es importante hacer esta funcionalidad en este momento ya que es una herramienta fundamental para ver los metadatos de los artículos de manera fácil y rápida y no artículo por artículo. El export de metadata de artículos contribuye a identificar artículos para mejorar, para actualizar y limpiar contenido obsoleto y, en caso de que se estén utilizando las funcionalidades de AI que utilizan la Base de Conocimiento como fuente, por lo tanto también influye de manera positiva en el valor percibido de estas.

Además es un compromiso con Banco Patagonia y con Coppel.

4. Propuesta de solución (General)

Actualmente, la funcionalidad de la Base de Conocimiento permite centralizar, documentar y organizar información clave para los equipos de soporte y los usuarios finales, que luego podrá ser utilizada para alimentar funcionalidades de AI. Sin embargo, la visibilidad sobre el desempeño real de los artículos como su uso, efectividad y contribución a la resolución de solicitudes es limitada a verse dentro del artículo.

Esta propuesta busca ampliar esa capacidad mediante incorporar la opción de exportación de metadatos vinculados a la Base de Conocimiento. Con esta mejora, los usuarios podrán analizar el rendimiento de su conocimiento organizacional fuera de IGSM, utilizando herramientas como Excel, Power BI u otros sistemas de análisis y monitoreo. Esto permitirá evaluar la calidad y relevancia de los artículos, identificar oportunidades de mejora y tomar decisiones basadas en datos para optimizar la experiencia de autoservicio y la eficiencia operativa.

5. Análisis de Mercado:

Tier definido: Starter & Above ▾

Nivel de madurez / Sofisticacion del cliente objetivo: Baja ▾

User insights

[SUP-55805](#)

El cliente necesita generar reportes de artículos creados y editados en determinados períodos de tiempo y ordenados cronológicamente. Actualmente pueden hacerlo con solicitudes, pero buscan extenderlo también a la base de conocimiento para cumplir con auditorías internas.

[SUP-58303](#)

Solicitan reportes con información detallada de los artículos, incluyendo autores y editores. También mencionan interés en medir tiempos asociados, funcionalidad que hoy no existe en el producto.

[SUP-68532](#)

Requieren un reporte que incluya artículos creados, fecha, categoría, vistas y “me gusta”, con filtros por fecha y capacidad de graficar el avance del proyecto de base de conocimiento.

[SUP-72500](#)

Pedido genérico de reporte de artículos, sin especificación de caso de uso.

[SUP-24825](#)

Necesitan un reporte de artículos que muestre cuántas solicitudes o tickets soluciona cada uno, sin necesidad de revisar manualmente el detalle de cada caso.

[SUP-75953](#)

Reportes para gestión de mejora continua de la documentación, incluyendo fechas de lanzamiento y nomenclatura. El objetivo es asegurar orden de publicación y establecer un proceso de revisión periódica.

Aclaración: Esto también podría resolverse con un listado de artículos en la KB que muestre, filtre y ordene por el campo de fecha de edición, con fechas de vencimiento o revisión de artículos, recordatorios, etc.

[SUP-15764](#)

Consulta sobre la fecha de última modificación de artículos y posibilidad de exportar toda la base de conocimiento. No hay una necesidad clara de reportería, pero sí de acceso a metadatos.

Aclaración: Esto también podría resolverse con un listado de artículos en la KB que muestre campos de fecha de edición.

[SUP-45583](#)

Solicitan reportes de artículos creados en un período y el autor correspondiente, para medir el avance de los agentes frente a metas de creación anual.

[SUP-47580](#)

Necesitan reportes de visualizaciones de artículos, con detalle de quién los vio. El objetivo es garantizar que las sucursales lean los instructivos compartidos.

Nota: Este pedido involucra actividad de usuarios individuales.

[SUP-53792](#)

Reportes sobre métricas de uso de artículos: vistas, “likes”, veces utilizados en solicitudes, rating, favoritos y autor. Actualmente deben entrar artículo por artículo para obtener estos datos.

[SUP-80835](#)

Necesitan reportes que identifiquen artículos no actualizados en cierto período, con el objetivo de mantenerlos vigentes para agilizar la resolución de tickets.

Aclaración: Esto también podría resolverse con estados de revisión, vencimiento y responsables en el producto.

[SUP-91420](#)

Quieren reportes de artículos creados por agente y sus interacciones, para motivar al equipo a documentar problemas comunes. También desean medir cuántas consultas realiza cada agente a los artículos.

Nota: Parte de este pedido involucra actividad de usuarios individuales (consultas realizadas).

[SUP-92732](#)

Pedido de reporte que muestre en qué solicitudes se adjuntó un artículo y si fue marcado como solución.

[SUP-95600](#)

Reportes descargables con vistas, “me gusta”, calificaciones y ratings de los artículos. El objetivo es depurar la KB y alinearla con nuevas políticas de gestión de conocimiento.

[SUP-98966](#)

Cada 6 meses descargan todos los artículos (~1000) y asignan a los autores la revisión o depreciación. En ServiceNow lo hacían fácilmente. Necesitan alertas y estados como “pendiente de revisión”, “en revisión” o “deprecado”.

Aclaración: Esto también podría resolverse con procesos de revisión dentro del producto, más que con reportes: con un listado de artículos en la KB que muestre, filtre y ordene por el campo de fecha de edición, con fechas de vencimiento o revisión de artículos, recordatorios, etc.

[SUP-101428](#)

Solicitan métricas de artículos: fecha de creación, cantidad creados por agente, métricas generales y fecha de vencimiento. Necesitan revisiones obligatorias cada 2 años por auditoría interna y alertas de vencimiento.

Aclaración: Esto también podría resolverse con procesos de revisión dentro del producto, más que con reportes: con un listado de artículos en la KB que muestre, filtre y ordene por el campo de fecha de edición, con fechas de vencimiento o revisión de artículos, recordatorios, etc.

[SUP-105882](#)

Necesitan reportes inversos: artículos y las solicitudes asociadas (IDs y cantidad). Esto les permite identificar “errores conocidos” a partir de la frecuencia de asociación. Hoy el reporte solo existe desde el lado de la solicitud.

[SUP-107886](#)

Requieren reportes de uso de la KB: vistas, calificaciones y diferenciación según acceso por búsqueda o por sugerencia. El objetivo es medir la relevancia y eficacia de los artículos.

[SUP-110967](#)

Requieren reportes de generación, uso e impacto: autor, casos resueltos, calificación, visualizaciones. Buscan presentar informes semanales y mejorar su KB en base a métricas.

[SUP-111253](#)

Desean mirar los datos de los artículos para poder recordarles a los autores revisen artículos tras 1 mes, 6 meses o 1 año.

Aclaración: Esto también podría resolverse con vencimientos, responsables y estados en el producto.

[SUP-109390](#)

Requieren reportería completa para tomar decisiones, cumplir certificaciones y tener gobernanza de los datos. Necesitan sacar métricas directamente de la herramienta, sin procesos manuales.

[SUP-119626](#)

Buscan reportes que permitan identificar artículos mejor calificados para replicar buenas prácticas y artículos más útiles para resolver solicitudes. También quieren métricas de artículos creados mensualmente por el equipo de redacción.

[SUP-120613](#)

Quieren reportes que muestren qué artículos son útiles y cuáles no, para no invertir en crear KBs innecesarias y enfocarse en contenidos de alta demanda.

[SUP-110030](#)

Necesitan reportes de cantidad de tickets resueltos por artículo, categorizados por categoría, fecha, mesa de ayuda y número de visitas. El objetivo es medir la reducción de tickets gracias a artículos destacados.

[SUP-122285](#)

Banco Patagonia requiere reportes globales de uso de artículos (más de 3700). Hoy deben revisar artículo por artículo, lo que resulta inviable.

[SUP-123730](#)

Necesitan reportes para mostrar a la gerencia que artículos de la KB resolvieron dudas sin convertirse en tickets. Buscan demostrar reducción de carga de trabajo.

[SUP-129247](#)

Solicitan reportes generales de uso: quién creó artículos, dónde se usaron, detección de duplicados o irrelevantes y posibilidad de exportar datos a Power BI u otras herramientas externas.

Aclaración: Esto se resolvería en conjunto con detección de duplicados, sugerencias de artículos outdated, etc

[SUP-135711](#)

Buscan reportes/listados completos de categorías y artículos para integrarse con MS Teams y validar que no haya contenido duplicado o deprecado.

Aclaración: Esto también podría resolverse con un listado de KB filtrable y ordenable en el producto.

[SUP-137907](#)

Quieren métricas globales de uso de la KB: tickets prevenidos, últimas actualizaciones y efectividad. Hoy solo pueden ver datos artículo por artículo.

[SUP-147930](#)

Reportes de artículos por fecha de creación/modificación y autores. Buscan identificar artículos con más de 12 días de antigüedad para actualizarlos.

Aclaración: Esto también podría resolverse con fechas de vencimiento, estados, ordenamiento y filtros en el producto.

[SUP-148007](#)

Solicitan reportes sobre artículos más vistos y palabras más buscadas. También quieren identificar el tipo de usuario (agente o usuario final) y grupo de pertenencia.

[SUP-149910](#)

Desean notificaciones/reportes sobre artículos no utilizados en períodos (anual o quincenal), para depurarlos y controlar vigencia.

[SUP-150443](#)

Institución educativa que necesita reportes de períodos de mayor uso, diferenciando accesos de alumnos o docentes. Buscan mejorar contenido y justificar beneficios estatales basados en uso.

[SUP-151444](#)

Quieren identificar agentes que crean artículos, ver contribuciones y visibilidad (público, privado, restringido). Buscan mejorar trazabilidad, incentivar aportes y evitar exposición de contenido sensible.

Aclaración: Esto también podría resolverse con un listado de KB que incluya filtros de autor y visibilidad.

[SUP-155162](#)

Desean reportes sobre artículos con comentarios, para verificar revisiones de usuarios sin entrar uno por uno.

Nota: Este pedido involucra actividad de usuarios individuales.

[SUP-155407](#)

Reporte de KB como métrica de éxito para objetivos 2025. No hay más detalle.

[SUP-155524](#)

Solicitan reportes de artículos recientemente creados o modificados, para revisarlos antes de publicar nuevos.

Aclaración: Esto también podría resolverse con un listado de KB filtrable y ordenable en el producto.

[SUP-158662](#)

Quieren identificar quién accedió a artículos, especialmente en HR y administración central, para validar cumplimiento de políticas.

Nota: Este pedido involucra actividad de usuarios individuales.

[SUP-164584](#)

Necesitan reportería avanzada que incluya datos exactos de solicitudes resueltas por artículo. Hoy deben usar Postman y el sistema limita a “+999”. Buscan módulo de reportería oficial.

[SUP-164555](#)

Requieren un listado de los últimos artículos creados, por ejemplo los 10 más recientes, sin navegar categorías.

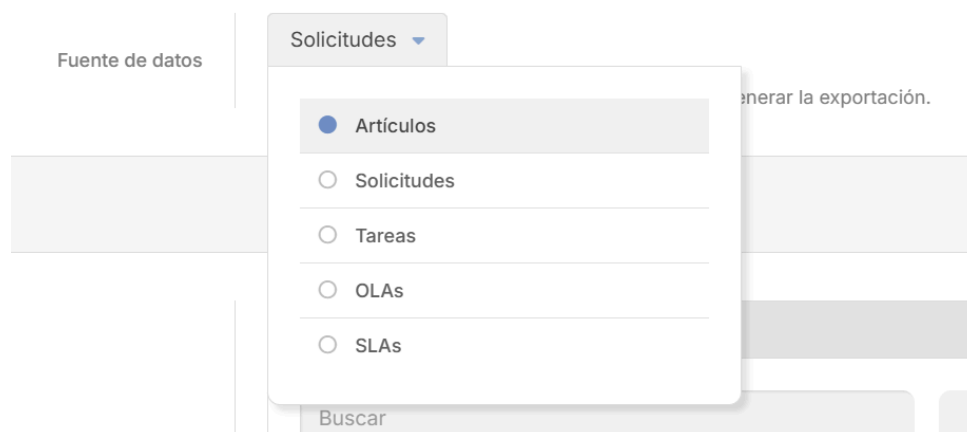
Aclaración: Esto también podría resolverse con una vista en la KB que ordene artículos por fecha de creación.

[SUP-165550](#)

Solicitan métricas precisas sobre vinculación de artículos a tickets. Actualmente solo tienen acceso a valores promedio/mínimo/máximo. Buscan datos detallados (porcentaje y cantidad total) para tableros e informes.

6. Requerimientos Funcionales

1. Data source name: Artículos
 - a. Esta nueva opción debe agregarse en el selector de fuente de datos:



Columnas del data source:

1. ID artículo
 - a. Subtítulo: Identificador único del artículo
2. Título
 - a. Subtítulo: Título del artículo
3. Link
 - a. Subtítulo: Link interno del artículo
4. Contenido
 - a. Subtítulo: Contenido del artículo (HTML)
 - b. **Nota:** La posibilidad de exportar esta columna estará detrás del FF **kd_data_export_extended**. La decisión de agregar esta y otras columnas que se detallan a continuación que también estarán detrás del mismo FF corresponde a que ya hay clientes que reciben exportación de datos de KB y tienen esta columna incluida (ver [reporte de Coppel](#)).
5. Autor (nombre)
 - a. Subtítulo: Nombre del autor del artículo.
6. Autor (email)
 - a. Subtítulo: Email del autor del artículo.
7. Responsable asignado (nombre)
 - a. Subtítulo: Nombre del responsable asignado
8. Responsable asignado (email)
 - a. Subtítulo: Email del responsable asignado

9. Fecha de creación
 - a. Subtítulo: Fecha en la cual el artículo fue creado
10. Fecha de última modificación
 - a. Subtítulo: Fecha en la cual se modificó el artículo por última vez
11. Categoría de la base de conocimiento
 - a. Subtítulo: Categoría de la base de conocimiento a la cual pertenece el artículo.
12. Estado
 - a. Subtítulo: Estado actual del artículo.
13. Visibilidad
 - a. Subtítulo: Visibilidad configurada para el artículo.
14. Es público
 - a. Subtítulo: Configuración sobre artículo público
 - b. Valores posibles: Sí o No
15. Link público
 - a. Subtítulo: Link público al artículo
 - b. En caso de no ser público este campo vendrá vacío.
16. Fecha de último acceso:
 - a. Subtítulo: Fecha en la cual el artículo fue accedido por última vez.
17. Cantidad de visitas
 - a. Subtítulo: Cantidad total de visitas al artículo
18. Tiene adjuntos
 - a. Subtítulo: Indica si el artículo tiene archivos adjuntos
 - b. Valores posibles: Si o No
19. IDs de archivos adjuntos
 - a. Subtítulo: Identificadores de archivos adjuntos del artículo.
 - b. **Nota:** La posibilidad de exportar esta columna estará detrás del FF `kd_data_export_extended`.
20. URLs de archivos adjuntos
 - a. Subtítulo: Urls de archivos adjuntos del artículo.
 - b. **Nota:** La posibilidad de exportar esta columna estará detrás del FF `kd_data_export_extended`.
21. Nombres de archivos adjuntos
 - a. Subtítulo: Nombres de los archivos adjuntos del artículo.
 - b. **Nota:** La posibilidad de exportar esta columna estará detrás del FF `kd_data_export_extended`.
22. Cantidad de calificaciones:
 - a. Subtítulo: Cantidad de veces que el artículo fue modificado
23. Calificación
 - a. Subtítulo: Calificación promedio del artículo.
24. Cantidad de comentarios
 - a. Subtítulo: Cantidad total de comentarios
25. Fecha de último comentario

- a. Subtítulo: Fecha en la cual se realizó el último comentario del artículo
- 26. Cantidad de favoritos:
 - a. Subtítulo: Cantidad de veces que el artículo fue marcado como favorito
- 27. Cantidad de seguidores
 - a. Subtítulo: Cantidad de seguidores actuales del artículo
- 28. Cantidad de adjunto como solución
 - a. Subtítulo: Cantidad de veces que artículo fue adjuntado en un comentario de solución de una solicitud
- 29. Cantidad de adjunto como comentario
 - a. Subtítulo: Cantidad de veces que el artículo fue adjunto en un comentario de una solicitud que no fue marcado como solución.
- 30. Cantidad de veces propuesto
 - a. Subtítulo: Cantidad de veces que un artículo fue propuesto para ticket defection
- 31. Cantidad de veces marcado como no útil:
 - a. Subtítulo: Cantidad de veces que el artículo fue marcado como no útil al ser propuesto para ticket deflection
- 32. Cantidad de veces marcado como útil:
 - a. Cantidad de veces que el artículo fue marcado como útil al ser propuesto para ticket deflection
- 33. Mesa de ayuda predeterminado
 - a. IDs de las categorías de mesa de ayuda en la cual es artículo predeterminado
- 34. Mesas de ayuda relacionadas
 - a. IDs de las categorías de mesa de ayuda asociadas con la categoría de KB a la cual pertenece el artículo
- 35. Mesas de ayuda destacadas
 - a. IDs de las categorías de mesa de ayuda en la cual es artículo destacado

Filtros del data source de Artículos

A continuación se detallan qué filtros se implementarán. Los mismos están separados por coma en cada uno de los puntos y luego se detallan los operadores y valores posibles.

1. Autor, Responsable asignado

- a. Operadores:
 - i. soy yo
 - ii. es
 - iii. no es
 - iv. es de la empresa
 - v. no es de la empresa
 - vi. es de la mesa de ayuda
 - vii. no es de la mesa de ayuda
 - viii. es de la ubicación

- ix. no es de la ubicación
 - x. es del grupo
 - xi. no es del grupo
 - b. Valores posibles (funciona igual que los filtros de usuarios de solicitudes)
 - i. [usuarios]
 - ii. [empresas]
 - iii. [ubicaciones]
 - iv. [grupos]
 - v. [mesas de ayuda]
- 2. Fecha de creación, Fecha de última modificación, Fecha de último acceso, Fecha de último comentario**
- a. Operadores
 - i. es o es anterior a
 - ii. es o es posterior a
 - iii. es
 - iv. no es
 - v. está en (rango)
 - vi. no está en (rango)
 - vii. hace más de (días)
 - viii. hace exactamente (días)
 - ix. en los últimos (días)
 - b. Valores posibles:
 - i. Funciona igual que los filtros de fechas de solicitudes y los valores posibles son los mismos dependiendo de los filtros seleccionados.
- 3. Categoría de la base de conocimiento**
- a. Operadores
 - i. es
 - ii. no es
 - iii. es una de
 - iv. no es ninguna de
 - b. Valores posibles (funciona igual que el filtro de categorías de solicitudes):
 - i. [categorías de las bases de conocimiento]
- 4. Estado**
- a. Operadores:
 - i. es
 - ii. no es
 - iii. es una de
 - iv. no es ninguno de
 - b. Valores posibles:
 - i. Publicado
 - ii. Eliminado
- 5. Visibilidad**

- a. Operadores
 - i. es
 - ii. no es
 - iii. es una de
 - iv. no es ninguno de
 - b. Valores posibles:
 - i. acceso privado
 - ii. usuarios registrados
 - iii. acceso público
- 6. Cantidad de calificaciones, Cantidad de visitas, Cantidad de comentarios, Cantidad de favoritos, Cantidad de seguidores, Cantidad de adjunto como solución, Cantidad de adjunto como comentario, Cantidad de veces propuesto, Cantidad de veces marcado como no útil, Cantidad de veces marcado como útil**
- a. Operadores
 - i. es
 - ii. no es
 - iii. es mayor que
 - iv. es mayor o igual que
 - v. es menor que
 - vi. es menor o igual que
 - b. Valores posibles:
 - i. Funciona igual que el operador de campos personalizados del tipo entero en solicitudes. El valor posible es un número entero que puede ser ingresado a mano en un campo.
- 7. Calificación**
- a. Operadores
 - i. es
 - ii. no es
 - iii. es una de
 - iv. no es ninguna de
 - v. es mayor que
 - vi. es mayor o igual que
 - vii. es menor que
 - viii. es menor o igual que
 - b. Valores posibles
 - i. Sin calificación
 - ii. 1
 - iii. 2
 - iv. 3
 - v. 4
 - vi. 5

7. Requerimientos Tecnicos

Feature Flags		
a.	kd_data_export_extended	Habilita la posibilidad de exportar el contenido de los artículos en la base de conocimiento. El valor por defecto para todas las instancias es apagado.

| Actualizar en [\[IGAM\] Feature flags - Qué hacen](#) o [\[IGSM\] Feature flags - Qué hacen](#) |

<< Grupo de Requerimientos >> (ejemplo: Módulo afectado)		
a.		User story description

<< Grupo de Requerimientos >> (ejemplo: Módulo afectado)		
a.	User Persona	User story description

8. Dependencias Técnicas

Technical Enhancements		
a.	RM# OP#	Descripción
b.		

Bugs Existentes		
P0	RM# OP#	Descripción

9. Métricas: Key Performance Indicators

Nombre de métrica	Tipo de métrica	Atribu	Valores de los	Descripción y objetivo	Done
-------------------	-----------------	--------	----------------	------------------------	------

		tos	atributos		
igsm_data_export_kb	query / histograma	-	-	Cantidad actual de data exports de KB por instancia. Ver con el correr del tiempo qué clientes realizan data exports de KB, cuantos y con qué frecuencia	

10. Rollout Plan

a. **[Aplica si]** es un compromiso con: Banco Patagonia y Coppel sacarlo durante Q4 2025 / Q1 2026.

b. Milestones y Cronograma de lanzamiento

- Development Complete Date: Sprint 229, Febrero 2026
- Release Candidate Version: 8.8.x
- Tentative GA Date: 2026-02-23 al 2026-03-06

c. **Release Note**

Título Release Note: Knowledge Base articles data export

Texto Release Note: From now on you can export your Knowledge Base articles metadata data from the Product using data exports.

d. **Plan de comunicación**

Link al plan acordado con Product Marketing:

e. **Trials, Self Trials y Web Demos**

Requiere Dummy Data (datos hardcodeados): No Requiere ▾

Si la feature es para un tier exclusivo entonces el product manager debe agregar el flag en este job de jenkins <https://ci.invgate.com/job/tools-sd-set-feature-flags-per-tier/>