

backap.



10

Toolkit / Guía de uso

HISTORIA DE USUARIO

Guía de uso: Matriz




Anatomía de la Matriz

Cada fila representa una necesidad o proceso del usuario

 **Quién:** El Rol que realiza la acción (Ej: Jefe, Vendedor)

 **Qué necesita:** Descripción de la necesidad del usuario

 **Para qué (DESTACAR)** El objetivo o beneficio. **(¡Es la columna más importante!)**

 **Que hace:** Cómo se realiza el proceso actualmente.

 **Problema:** Qué es lo que está fallando hoy.

 **Impacto:** Gravedad del problema (Escala 1 a 5)

 **Frecuencia:** Qué tan seguido ocurre (Escala 1 a 5)

Metodología : Flujo de Reunión

1.¿Qué necesitas?

Define lo que el usuario necesita hacer

2.¿Para qué?

Define el valor o beneficio para el negocio (clave para priorizar)

3.¿Cómo lo haces hoy?

Documenta el proceso manual o actual

4.¿Qué problema tienes?

Analiza los puntos de alta y riesgos

Cálculos Automáticos

Las columnas **"prioridad"**, **"Nivel"** e **Historia"** se generan automáticamente basándose en los datos ingresados.



Resultados: Semáforo

CRÍTICO: Resolver primero.
IMPORTANTE: Siguiendo fase.
MEJORA: Puede esperar.

