

Documento de Requerimientos del Asistente Conversacional (DRAC)

Versión: 1.0 (Plantilla Inicial)

Fecha: [Fecha Actual]

Autor(es): [Nombre(s) del Analista, Arquitecto de Soluciones de Call Blaster AI]

Cliente: [Nombre del Cliente]

Proyecto: [Nombre del Proyecto del Asistente Conversacional]

1. Introducción

1.1. Propósito del Documento

Este documento tiene como propósito principal definir de manera clara, concisa y completa todos los requerimientos funcionales y no funcionales para el desarrollo e implementación del Asistente Conversacional de [Nombre del Cliente]. Servirá como la base formal para el diseño, desarrollo, pruebas y despliegue del asistente, asegurando que el producto final satisfaga las necesidades y expectativas del cliente.

1.2. Alcance del Asistente Conversacional (MVP)

El alcance de este proyecto se centra en la implementación de un Asistente Conversacional que abordará inicialmente [Número] casos de uso principales, enfocados en [Mencionar áreas clave, ej. "consultas de saldo", "generación de leads", "soporte de primer nivel"]. El asistente se implementará en el canal [Mencionar canal, ej. "webchat", "WhatsApp"] y se integrará con [Mencionar sistemas clave, ej. "el CRM del cliente" y "una API de información de productos"].

Este documento especifica el Minimum Viable Product (MVP) del asistente, lo que significa que cubre la funcionalidad esencial para que el asistente sea operativo y entregue valor inicial. Las funcionalidades adicionales se considerarán en fases posteriores del proyecto, bajo un proceso formal de gestión de cambios.

1.3. Definiciones, Acrónimos y Abreviaturas

Acrónimo/Término	Definición
------------------	------------

API	Interfaz de Programación de Aplicaciones (Application Programming Interface)
CRM	Gestión de Relaciones con Clientes (Customer Relationship Management)
DRAC	Documento de Requerimientos del Asistente Conversacional
MVP	Producto Mínimo Viable (Minimum Viable Product)
NLU	Comprensión del Lenguaje Natural (Natural Language Understanding)
NLP	Procesamiento del Lenguaje Natural (Natural Language Processing)
QA	Aseguramiento de Calidad (Quality Assurance)
SLA	Acuerdos de Nivel de Servicio (Service Level Agreement)
UX	Experiencia de Usuario (User Experience)
[Añadir cualquier término específico del cliente o del sector]	[Definición del término]

1.4. Referencias

- [Nombre del Cliente] - Propuesta Económica y Contrato de Servicios - [Fecha]
 - Acta de Reunión de Kick-off del Proyecto "[Nombre del Proyecto]" - [Fecha]
 - [Cualquier otra documentación relevante proporcionada por el cliente o interna]
-

2. Visión General del Negocio y Objetivos

2.1. Problema Actual y Oportunidad

Actualmente, [Describir brevemente el problema de negocio que el asistente busca resolver, ej. "el call center del cliente experimenta un alto volumen de llamadas repetitivas para consultas básicas, lo que satura a los agentes y aumenta los tiempos de espera"]. Esto genera [Mencionar consecuencias, ej. "insatisfacción en el cliente y altos costos operativos"].

La implementación de un Asistente Conversacional representa una oportunidad para [Describir la oportunidad, ej. "automatizar estas interacciones de bajo valor, liberar a los agentes para tareas más complejas, mejorar la disponibilidad del servicio 24/7 y ofrecer una experiencia de usuario más ágil"].

2.2. Objetivos del Asistente Conversacional (Medibles, SMART)

Los objetivos específicos y medibles (SMART) que se buscan alcanzar con la implementación de este asistente son:

- **Reducción de Cargas Operativas:** Reducir en un X% las interacciones humanas en [Mencionar área específica, ej. "el call center para consultas de saldo y estado de pedidos"] dentro de los primeros [Número] meses post-implementación.
- **Mejora de la Experiencia del Cliente:** Alcanzar un índice de satisfacción del cliente (CSAT) de Y% para las interacciones con el asistente, medido mediante encuestas post-conversación, dentro de los primeros [Número] meses.
- **Eficiencia en el Acceso a Información:** Proporcionar una respuesta a consultas frecuentes en menos de Z segundos para el W% de las interacciones, garantizando un acceso rápido y consistente a la información relevante.
- **Generación/Calificación de Leads (si aplica):** Incrementar en A% la calificación de leads generados a través del canal digital mediante el asistente en el primer trimestre.
- **Disponibilidad del Servicio:** Asegurar una disponibilidad del servicio del asistente del 99.9% 24/7.

2.3. Métricas de Éxito (KPIs)

Las siguientes Key Performance Indicators (KPIs) serán utilizadas para monitorear el rendimiento del asistente y evaluar el cumplimiento de los objetivos:

- **Tasa de Resolución de Primera Contacto (FCR):** Porcentaje de interacciones resueltas completamente por el asistente sin necesidad de derivación a un agente humano.
 - **Tasa de Contención:** Porcentaje de interacciones que se mantienen dentro del asistente sin que el usuario solicite hablar con un agente.
 - **Tasa de Éxito de Intención:** Porcentaje de veces que el asistente identifica correctamente la intención del usuario.
 - **Tiempo Promedio de Conversación:** Duración promedio de las interacciones completas con el asistente.
 - **NPS (Net Promoter Score) / CSAT (Customer Satisfaction):** Encuestas para medir la satisfacción del usuario con la experiencia del asistente.
 - **Número de Derivaciones a Agente:** Conteo de las veces que el asistente transfiere una conversación a un agente humano.
 - **Uptime del Servicio:** Tiempo total que el asistente ha estado operativo y disponible.
 - **[Añadir KPIs específicos del negocio del cliente, ej. "Número de leads calificados generados"].**
-

3. Stakeholders Clave

La colaboración efectiva entre Call Blaster AI y el cliente es fundamental para el éxito del proyecto. A continuación, se listan los roles y responsabilidades de las partes involucradas:

3.1. Roles y Responsabilidades

Equipo Call Blaster AI:

- **Project Manager (PM):** Responsable general del proyecto, gestión de cronogramas, presupuesto, comunicación con el cliente y gestión de riesgos.
- **Arquitecto de Soluciones:** Define la arquitectura técnica del asistente, las integraciones con sistemas externos (CRM, APIs) y asegura la escalabilidad y seguridad de la solución.

- **Analista de Negocio / Diseñador Conversacional:** Lidera el levantamiento de requerimientos, el diseño de flujos conversacionales, la definición de intenciones y entidades, y la experiencia de usuario conversacional (UX Writing).
- **Ingeniero de IA Conversacional / Desarrollador:** Implementa y configura la plataforma del asistente, entrena los modelos de NLU/NLP, desarrolla las integraciones y asegura la calidad técnica.
- **Especialista QA:** Define y ejecuta planes de prueba, identifica y documenta defectos, y verifica la calidad funcional y no funcional del asistente.

Equipo del Cliente:

- **Gerente de Proyecto del Cliente:** Punto de contacto principal para la gestión del proyecto por parte del cliente, toma de decisiones y escalamiento interno.
- **Stakeholders Clave / Dueños de Proceso:**
 - **Especialista de Ventas:** Proporciona los flujos de negocio, preguntas frecuentes y reglas para el asistente de ventas (si aplica).
 - **Especialista de Cobranza:** Detalla los procesos, información y regulaciones para el asistente de cobranza (si aplica).
 - **Especialista de Soporte/Atención al Cliente:** Aporta la base de conocimiento, casos de uso comunes y protocolos de escalamiento para el asistente de soporte.
 - **Especialista de TI/Integraciones:** Proporciona acceso y documentación a APIs, CRM, bases de datos y otros sistemas internos, y valida los aspectos técnicos de la integración.
- **Usuarios Finales (Representativos):** Participarán en las pruebas de Aceptación del Usuario (UAT) para validar la funcionalidad y usabilidad del asistente desde su perspectiva.

4. Requerimientos Funcionales

Esta sección detalla las capacidades específicas que el Asistente Conversacional debe poseer.

4.1. Casos de Uso del Asistente (Intenciones y Entidades)

A continuación, se describen los principales casos de uso que el asistente será capaz de manejar. Para cada uno, se identifican las intenciones del usuario y las entidades clave que el asistente debe reconocer.

[Ejemplo de Formato - Repetir para cada Caso de Uso]

ID del Caso de Uso: CU-001

Nombre: Consulta de Saldo de Cuenta

Descripción: El asistente permitirá a los usuarios consultar el saldo actual de sus cuentas (corriente, ahorro, crédito) de forma segura y eficiente.

Intenciones Asociadas:

- #consultar_saldo
- #saber_mi_dinero
- #estado_de_cuenta

Entidades Requeridas:

- tipo_cuenta (Valores: 'corriente', 'ahorro', 'crédito')
- numero_cliente (Formato: [Patrón de validación, ej. 6 dígitos numéricos])

Precondiciones:

- El usuario ha sido autenticado (si la consulta requiere datos sensibles).
- El número de cliente es válido y existe en el sistema.

Postcondiciones:

- El asistente proporciona el saldo solicitado.
- El asistente ofrece opciones de seguimiento (ej. "transferir a agente", "otra consulta").

Prioridad: Alta

ID del Caso de Uso: CU-002

Nombre: Generación de Leads para Nuevo Producto

Descripción: El asistente guiará a los usuarios interesados en el "Producto X" a través de un cuestionario para calificar su interés y capturar sus datos de contacto para que un agente de ventas se ponga en contacto.

Intenciones Asociadas:

- #interes_producto_x

- #quiero_mas_informacion_producto_x

Entidades Requeridas:

- nombre_completo
- email
- telefono
- producto_interes (Valor: 'Producto X')

Precondiciones:

- Ninguna (abierto a cualquier usuario).

Postcondiciones:

- Los datos del lead son registrados en el CRM del cliente.
- El asistente informa al usuario que será contactado por un agente.

Prioridad: Media

[Añadir más Casos de Uso según se definan en las sesiones de discovery]

4.2. Flujos Conversacionales (Diálogos)

Para cada caso de uso definido, se diseñarán y documentarán los flujos conversacionales detallados, incluyendo los posibles caminos que un usuario puede tomar, las respuestas del asistente, el manejo de ambigüedad, y las opciones de escalamiento. Estos flujos se representarán gráficamente (ej. diagramas de flujo) y mediante ejemplos de diálogo.

[Ejemplo de Flujo de Diálogo - Consulta de Saldo CU-001]

- **Paso 1: Inicio de la Conversación**
 - **Usuario:** "Hola, quiero saber mi saldo." / "Cuál es mi saldo?"
 - **Asistente:** "Claro, para consultar tu saldo necesito verificar tu identidad. ¿Podrías proporcionarme tu número de cliente, por favor?"
- **Paso 2: Captura del Número de Cliente**
 - **Usuario:** "Mi número es 123456."
 - **Asistente (Validación exitosa):** "Gracias. Ahora, ¿de qué tipo de cuenta te interesa saber el saldo: corriente, ahorro o crédito?"

- **Asistente (Validación fallida - Formato):** "Lo siento, el formato del número de cliente no es válido. Por favor, ingresa tu número de cliente de 6 dígitos."
- **Asistente (Validación fallida - No existe):** "No encuentro un cliente con ese número. Por favor, verifica que lo hayas ingresado correctamente o presiona 'Hablar con un agente' si necesitas ayuda."
- **Paso 3: Captura del Tipo de Cuenta**
 - **Usuario:** "De mi cuenta corriente."
 - **Asistente (Reconoce tipo):** "Entendido. Un momento, por favor, estoy consultando tu saldo de cuenta corriente."
 - **Asistente (No reconoce tipo):** "Disculpa, no entendí el tipo de cuenta. ¿Podrías especificar si es corriente, ahorro o crédito?"
- **Paso 4: Consulta al Sistema Externo (API/CRM)**
 - *(Acción interna: El asistente llama a la API del CRM para obtener el saldo del numero_cliente y tipo_cuenta.)*
- **Paso 5: Respuesta del Asistente**
 - **Asistente (Éxito):** "Tu saldo actual en la cuenta corriente es de \$5,250.75. ¿Hay algo más en lo que pueda ayudarte hoy?"
 - **Asistente (Error en sistema externo):** "Lo siento, en este momento no puedo acceder a la información de tu saldo. Por favor, intenta de nuevo más tarde o te puedo transferir con un agente para que te ayude."
- **Paso 6: Finalización o Escalada**
 - **Usuario:** "No, gracias."
 - **Asistente:** "De nada. Que tengas un excelente día."
 - **Usuario:** "Sí, quiero hablar con un agente."
 - **Asistente:** "Comprendo. Te estoy transfiriendo con un agente de atención al cliente. Un momento, por favor."

[Se incluirán diagramas de flujo visuales para cada caso de uso en el Anexo A]

4.3. Reglas de Negocio

- **RN-001 (Validación de Número de Cliente):** El asistente deberá validar que el número de cliente ingresado por el usuario tenga exactamente 6 dígitos numéricos.
- **RN-002 (Transferencia por Saldo Negativo):** Si la consulta de saldo de una cuenta corriente o de crédito arroja un valor negativo, el asistente deberá sugerir la opción de hablar con un agente antes de mostrar el saldo.
- **RN-003 (Manejo de Intentos Fallidos):** Si el usuario falla tres veces consecutivas en proporcionar información requerida (ej. número de cliente), el asistente deberá ofrecer la opción de transferir a un agente humano.
- **RN-004 (Horario de Agentes):** Las transferencias a agentes humanos solo se ofrecerán durante el horario de atención: Lunes a Viernes de 09:00 a 18:00 hrs. Fuera de este horario, el asistente informará el horario y ofrecerá tomar un mensaje.
- **RN-005 (Captura de Datos de Lead):** Para el caso de uso de "Generación de Leads", todos los campos (nombre, email, teléfono) son obligatorios antes de enviar la información al CRM.

4.4. Salidas y Entregables del Asistente

- **Respuestas en Texto:** La forma primaria de interacción, clara y concisa.
- **Botones de Acción Rápida:** Para guiar al usuario a través de opciones predefinidas (ej. "Sí", "No", "Hablar con agente", "Consultar otro saldo").
- **Cards/Tarjetas Informativas (si el canal lo soporta):** Para presentar información estructurada (ej. detalles de un producto con imagen, descripción y enlace).
- **Enlaces:** Para redirigir al usuario a páginas web relevantes del cliente.
- **Registro de Conversaciones:** Todas las interacciones con el asistente deberán ser registradas para fines de auditoría, mejora continua y análisis de rendimiento.
- **Generación de Tickets/Casos en CRM (si aplica):** El asistente deberá ser capaz de crear un ticket o caso en el CRM del cliente en situaciones específicas (ej. transferencia a agente, quejas, solicitudes complejas).

5. Requerimientos de Integración

Esta sección detalla los sistemas externos con los que el Asistente Conversacional deberá interactuar.

5.1. Sistemas Externos a Conectar

- **CRM (Customer Relationship Management):**
 - **Nombre del Sistema:** [Ej. Salesforce Sales Cloud, HubSpot, Zoho CRM, Sistema de Gestión Interno "X"]
 - **Propósito de Integración:** Consultar datos de clientes (ej. nombre, número de cuenta, tipo de cliente), registrar interacciones, crear/actualizar leads, generar tickets de soporte.
 - **Versión/Especificaciones:** [Versión del CRM o detalles de su API]
 - **Protocolo de Conexión:** [Ej. API REST, SOAP, Conexión directa a DB]
- **API de Información de Productos/Servicios:**
 - **Nombre/Descripción:** [Ej. API de Catálogo de Productos, API de Estado de Pedidos]
 - **Propósito de Integración:** Obtener descripciones de productos, precios, disponibilidad, estado de pedidos, etc.
 - **URL Base:** [Ej. <https://api.cliente.com/productos/v1>]
 - **Endpoints Relevantes:**
 - `/productos/{id}` (GET: obtener detalles de producto)
 - `/pedidos/{numero_pedido}/estado` (GET: obtener estado de un pedido)
 - **Autenticación:** [Ej. Clave API, OAuth2, JWT]
- **Base de Datos Interna (si aplica):**
 - **Nombre/Descripción:** [Ej. Base de Datos de FAQs, Base de Conocimiento de Políticas]
 - **Propósito de Integración:** Consultar información estática o semi-estática que no reside en el CRM o APIs.
 - **Tipo de DB:** [Ej. MySQL, PostgreSQL, MongoDB]
 - **Acceso:** [Ej. Credenciales de lectura, Conexión segura]

5.2. Especificaciones de Interfaz

- **Formato de Datos:** Las interacciones con las APIs y sistemas externos se realizarán utilizando el formato **JSON** para el intercambio de datos.
 - **Manejo de Errores de Integración:** El asistente deberá ser capaz de manejar errores de conectividad o respuestas inesperadas de los sistemas externos, informando al usuario de manera adecuada y ofreciendo alternativas (ej. reintentar, transferir a agente).
 - **Contrato de APIs:** Se requiere la documentación completa de las APIs del cliente, incluyendo especificaciones de endpoints, parámetros de entrada, estructuras de respuesta, códigos de error y mecanismos de autenticación.
 - **Seguridad en Integraciones:** Todas las comunicaciones con sistemas externos deben realizarse a través de canales seguros (HTTPS/TLS) y utilizando los mecanismos de autenticación y autorización definidos por el cliente.
-

6. Requerimientos No Funcionales

Estos requerimientos describen cómo debe funcionar el asistente, en lugar de qué debe hacer. Son cruciales para la calidad y el rendimiento.

6.1. Rendimiento

- **Tiempo de Respuesta del Asistente:** El asistente deberá responder a las consultas del usuario en un promedio de **menos de 2 segundos** para el 90% de las interacciones, excluyendo el tiempo de respuesta de las APIs externas.
- **Concurrencia:** La solución debe ser capaz de soportar **X usuarios concurrentes** activos sin degradación significativa del rendimiento.
- **Volumen de Interacciones:** La arquitectura debe estar diseñada para manejar un volumen de **Y interacciones por hora/día**.

6.2. Disponibilidad

- **Uptime Esperado:** El asistente debe estar disponible el **99.9% del tiempo (24/7)**, excluyendo ventanas de mantenimiento planificado.
- **Mantenimiento Planificado:** Las ventanas de mantenimiento deben ser acordadas con el cliente y notificadas con al menos Z horas de anticipación, preferiblemente en horarios de bajo tráfico.

- **Planes de Contingencia y Recuperación ante Desastres (DRP):** La solución deberá contar con mecanismos para la recuperación rápida y automática en caso de fallos, minimizando el tiempo de inactividad.

6.3. Seguridad

- **Autenticación y Autorización:**
 - Si el asistente maneja información sensible del usuario (ej. saldos, datos personales), deberá integrarse con el sistema de autenticación del cliente (ej. OAuth2, OpenID Connect) o implementar un mecanismo de autenticación robusto.
 - Las acciones que el asistente puede realizar en sistemas externos (CRM, APIs) deben estar limitadas por los principios de mínimo privilegio.
- **Cifrado de Datos:**
 - Todos los datos transmitidos entre el asistente y los sistemas externos o el usuario deben estar cifrados (HTTPS/TLS).
 - Los datos sensibles almacenados temporalmente por el asistente (si aplica) deben estar cifrados en reposo.
- **Cumplimiento Normativo:** La solución debe cumplir con las regulaciones de protección de datos relevantes (ej. GDPR, LOPD, HIPAA, PCI DSS - si aplica para datos de tarjetas). El cliente es responsable de comunicar los requisitos específicos.
- **Manejo de Información Sensible (PII/PCI):** El asistente no debe almacenar datos de identificación personal (PII) ni datos de tarjetas de crédito (PCI) de forma permanente, a menos que sea estrictamente requerido y con las medidas de seguridad y cumplimiento adecuadas. Se establecerán políticas claras de retención y anonimización de datos.

6.4. Escalabilidad

- La arquitectura del asistente deberá ser escalable para permitir la adición de nuevos casos de uso, canales de comunicación y el incremento del volumen de interacciones sin requerir una reingeniería completa.
- Deberá soportar la expansión a nuevos idiomas en futuras fases, con una arquitectura que facilite la gestión de múltiples versiones de contenido.

6.5. Usabilidad / UX Conversacional

- **Tono de Voz:** El asistente deberá mantener un tono de voz consistente (ej. amigable, formal, profesional, empático) definido por la marca del cliente.
- **Claridad y Concisión:** Las respuestas del asistente deben ser claras, concisas y fáciles de entender para el usuario promedio.
- **Manejo de Ambigüedad y Frustración:** El asistente debe ser capaz de detectar la ambigüedad del usuario y pedir aclaración, y de identificar la frustración para ofrecer soluciones (ej. transferir a un agente).
- **Idiomas Soportados:** El MVP soportará [Idioma(s), ej. "Español de México"].

6.6. Mantenibilidad

- **Facilidad de Actualización:** El cliente o Call Blaster AI debe poder actualizar fácilmente la base de conocimiento (FAQs), los flujos de diálogo y el entrenamiento del modelo de NLU/NLP.
 - **Herramientas de Monitoreo y Logs:** La solución debe incluir herramientas para monitorear el rendimiento del asistente, las integraciones, y para acceder a logs de conversación para depuración y mejora.
 - **Documentación Técnica:** Se entregará documentación técnica sobre la arquitectura, configuraciones e integraciones del asistente.
-

7. Requerimientos de Plataforma/Tecnología

7.1. Plataforma de IA Conversacional (NLU/NLP)

- **Seleccionada:** [Nombre de la plataforma, ej. Google Dialogflow ES/CX, IBM Watson Assistant, Microsoft Bot Framework, Rasa, Botpress].
- **Versión/Especificaciones:** [Si aplica, versión o características específicas a utilizar].
- **Justificación (opcional):** [Breve explicación de por qué se eligió esta plataforma, ej. "integración nativa con Google Cloud", "flexibilidad para despliegue on-premise"].

7.2. Canales de Implementación

- **Canales del MVP:**

- **Webchat:** Integración con la página web del cliente [URL del sitio web].
 - **WhatsApp Business API:** Integración con el número de WhatsApp Business del cliente [Número de WhatsApp].
 - **[Añadir otros canales si aplica, ej. Facebook Messenger, IVR].**
 - **Requerimientos Específicos por Canal:** [Ej. "El webchat debe poder incrustarse fácilmente en cualquier página", "Para WhatsApp se requiere una plantilla de mensaje inicial"].
-

8. Requerimientos de Pruebas

Para garantizar la calidad del asistente, se llevarán a cabo las siguientes pruebas.

8.1. Estrategia de Pruebas

- **Pruebas Unitarias:** Realizadas por el equipo de desarrollo para validar componentes individuales del asistente (ej. funciones de integración con APIs, lógica de flujos pequeños).
- **Pruebas de Integración:** Verifican que la comunicación entre el asistente y los sistemas externos (CRM, APIs) funcione correctamente.
- **Pruebas Funcionales:** Validan que el asistente se comporte según los casos de uso y flujos conversacionales definidos en este DRAC.
- **Pruebas de NLU/NLP:** Evalúan la capacidad del asistente para comprender correctamente las intenciones y extraer entidades del lenguaje natural del usuario.
- **Pruebas de Regresión:** Aseguran que los nuevos desarrollos o cambios no introduzcan defectos en funcionalidades existentes.
- **Pruebas de Aceptación del Usuario (UAT):** Realizadas por usuarios clave del cliente para validar que el asistente cumple con sus necesidades de negocio y expectativas antes del despliegue en producción.
- **Pruebas de Rendimiento/Carga:** Verifican que el asistente pueda manejar el volumen de interacciones y usuarios concurrentes esperados.

8.2. Escenarios de Pruebas Clave

Se desarrollarán casos de prueba detallados para:

- **Validación de Intenciones:** Probar que el asistente reconoce correctamente las intenciones de los usuarios con diferentes frases y sinónimos.
 - **Extracción de Entidades:** Asegurar que el asistente extrae correctamente la información clave (entidades) de las interacciones.
 - **Flujos Conversacionales Completos:** Recorrer cada uno de los flujos de diálogo definidos, incluyendo caminos felices, caminos alternativos y manejo de errores.
 - **Manejo de Derivaciones:** Probar las transiciones a agentes humanos o a otros canales.
 - **Integraciones con Sistemas Externos:** Validar que las llamadas a APIs y CRM funcionan, y que la información se procesa correctamente.
 - **Seguridad:** Probar la autenticación, autorización y el manejo de datos sensibles.
-

9. Criterios de Aceptación del Cliente

La aprobación formal del cliente para el despliegue a producción estará condicionada por el cumplimiento de los siguientes criterios:

- Todos los requerimientos funcionales y no funcionales detallados en este DRAC deben haber sido implementados y validados.
 - Se deben haber completado y aprobado las Pruebas de Aceptación del Usuario (UAT) por parte de los stakeholders designados del cliente.
 - La Tasa de Éxito de Intención debe ser igual o superior a [Porcentaje, ej. 85%].
 - La Tasa de Resolución de Primera Contacto (FCR) para los casos de uso del MVP debe ser igual o superior a [Porcentaje, ej. 70%].
 - No debe haber defectos de severidad Crítica o Alta abiertos.
 - La documentación técnica y de usuario (si aplica) debe haber sido entregada y aprobada.
-

Anexos

A. Diagramas de Flujo Conversacional

Aquí se incluirán los diagramas de flujo visuales para cada caso de uso definido en la Sección 4.1.

B. Mockups o Prototipos de Interfaz (si aplica)

Si se utilizan interfaces gráficas (ej. webchat con componentes visuales específicos), se incluirán mockups o prototipos interactivos aquí.

C. Glosario de Términos Específicos del Cliente

Listado de términos técnicos o de negocio propios del cliente que puedan aparecer en las conversaciones o la base de conocimiento del asistente.

D. Matriz de Trazabilidad de Requerimientos

Tabla que vincula cada requerimiento con los casos de prueba, los componentes de desarrollo y los objetivos de negocio, garantizando que cada requerimiento sea implementado y verificado. (Esto puede ser un documento separado en una fase posterior o para proyectos más complejos).

[FIRMAS DE APROBACIÓN]

Por el Cliente:

Nombre: _____

Cargo: _____

Fecha: _____

Firma: _____ (Favor de repetir el nombre completo para tomarlo como firma) _____

Por Call Blaster AI:

Nombre: _____

Cargo: Project Manager

Fecha: _____

Firma: _____ (Favor de repetir el nombre completo para tomarlo como firma) _____
