Los **requisitos funcionales de alto nivel** son descripciones generales y amplias de las capacidades esenciales que un sistema debe ofrecer, enfocadas en *qué* debe hacer para satisfacer las necesidades del usuario o de la organización, sin entrar en detalles de implementación, y que sirven para guiar el desarrollo y **delimitar el alcance del proyecto**.

Los **requisitos funcionales** son especificaciones claras y detalladas de las funciones, comportamientos o servicios que un sistema debe realizar para cumplir con las necesidades del usuario o de la organización, describiendo *qué* debe hacer el sistema y las condiciones bajo las cuales debe hacerlo, sin definir la forma exacta de su implementación técnica.

Un **caso de uso** es una descripción estructurada de cómo un **actor** (usuario u otro sistema) interactúa con el sistema para lograr un **objetivo específico**, definiendo el flujo de acciones, las condiciones necesarias y los resultados esperados.

Los **criterios de aceptación en formato Gherkin** son descripciones estructuradas que definen cuándo un requisito o funcionalidad se considera correctamente implementado, usando una sintaxis sencilla y estandarizada para que negocio, QA y desarrollo hablen el mismo idioma.

En Gherkin, cada escenario se describe normalmente con:

* **Given** (Dado): el contexto o estado inicial.
* **When** (Cuando): la acción que realiza el usuario o el sistema.
* **Then** (Entonces): el resultado esperado tras esa acción.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**CRM** significa **Customer Relationship Management** o **Gestión de Relaciones con Clientes**.

En desarrollo de software, se refiere tanto a:

1. **La estrategia de negocio**
   * Conjunto de prácticas, procesos y políticas para gestionar las interacciones con clientes y prospectos, con el fin de mejorar la relación, aumentar la retención y optimizar ventas/servicios.
2. **La herramienta o sistema**
   * Software que centraliza y organiza la información de clientes, permitiendo:
     + Registrar datos de contacto.
     + Segmentar clientes por criterios (ej.: tipo de cliente, historial de compra).
     + Llevar un historial de interacciones (llamadas, emails, reuniones).
     + Gestionar oportunidades de negocio y seguimiento de ventas.
     + Automatizar campañas de marketing y recordatorios.

📌 **Ejemplo en la plataforma inmobiliaria**:

* Un módulo CRM permitiría registrar compradores, vendedores, arrendadores y arrendatarios.
* Guardar su historial de contacto, propiedades de interés, visitas realizadas y contratos firmados.
* Programar recordatorios para seguimiento de clientes interesados en una propiedad.