**PLANTILLA DE EJEMPLO DE REQUISITOS DEL PRODUCTO**

|  |  |
| --- | --- |
| TÍTULO DEL PRODUCTO | Proyecto Phoenix - Plataforma de participación del cliente |
| AUTOR | Sasha Petrov |
| TELÉFONO | Teléfono |
| CORREO ELECTRÓNICO |  |
| DIRECCIÓN | 123 Main Street, Suite 125 |
| FECHA | DD/MM/AA |
| DESCRIPCIÓN GENERAL |  |  |
| El Proyecto Phoenix tiene como objetivo desarrollar una sólida plataforma de participación del cliente diseñada para SMB (pequeñas y medianas empresas). Esta plataforma facilitará una interacción fluida entre las empresas y sus clientes, y ofrecerá funciones para mensajería, soporte al cliente y análisis. |
| OBJETIVOS DEL PRODUCTO |  |  |
| *Definir los objetivos y las metas generales que el producto pretende lograr. En esta sección, se establece el contexto para los requisitos que siguen a continuación.* |
| OBJETIVO 1 | Mejorar los canales de comunicación entre clientes y empresas. |
| OBJETIVO 2 | Proporcionar una interfaz fácil de usar para las consultas de soporte al cliente. |
| OBJETIVO 3 | Implementar herramientas de análisis para que las empresas obtengan perspectivas sobre las interacciones de los clientes. |

|  |  |
| --- | --- |
| IDENTIFICACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS |  |
| *Enumerar y describir las partes interesadas involucradas en el proyecto, y especificar sus funciones, responsabilidades e intereses en el producto.* |
| NOMBRE | FUNCIÓN | RESPONSABILIDAD | INTERESES EN ESTE PRODUCTO |
| Melissa B. y Kiran G. | Equipo de marketing (usuarios principales) | Proporcionar perspectivas sobre las necesidades de participación de los clientes. |  |
| Patricia H. y José P. | Equipo de desarrollo | Desarrollar y mantener la plataforma. |  |
| REQUISITOS FUNCIONALES |  |  |
| *Detallar las funcionalidades específicas que debe tener el producto. Utilizar historias, situaciones o casos de uso de los usuarios para describir cómo los usuarios interactuarán con el producto y qué función debe cumplir.* |
| Permitir que los clientes inicien tickets de soporte a través del chat o correo electrónico. |
| Proporcionar un panel para que las empresas realicen el seguimiento de las consultas de los clientes. |
| Habilitar la integración con las plataformas de redes sociales para los mensajes directos. |
| REQUISITOS NO FUNCIONALES |  |  |
| *Abordar los aspectos que van más allá de las funciones específicas, como rendimiento, seguridad, escalabilidad, usabilidad, cumplimiento y cualquier limitación técnica.* |
| El tiempo de respuesta a las consultas de los clientes debe ser menor de 30 segundos. |
| La plataforma debe cumplir con las regulaciones del Reglamento General de Protección de Datos (GDPR) para mantener la privacidad de los datos. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| SUPOSICIONES Y RESTRICCIONES |  |  |
| *Identificar las suposiciones que se hicieron durante el proceso de recopilación de requisitos y las restricciones que podrían afectar el desarrollo o la implementación del producto.* |
| **SUPOSICIONES** |
| La plataforma se construirá sobre una infraestructura de nube existente. |
| Suposición 2 |
| Suposición 3 |
| Suposición 4 |
| **RESTRICCIONES** |
| El presupuesto inicial de desarrollo se limita a USD 500 000. |
| Restricción 2 |
| Restricción 3 |
| Restricción 4 |
| DEPENDENCIAS |  |  |
| *Describir los factores o las dependencias externos que podrían afectar el desarrollo o el lanzamiento del producto, como integraciones con terceros o servicios externos.* |
| DEPENDENCIA 1 | Integración con el software de CRM (gestión de relaciones con los clientes) utilizado por las empresas. |
| DEPENDENCIA 2 | Acceso a las API de terceros para la integración de las redes sociales. |
| CRITERIOS DE ACEPTACIÓN |  |  |
| *Definir con claridad las condiciones que se deben cumplir para que cada requisito se considere implementado y aceptado exitosamente.* |
| FUNCIONALIDAD DE CHAT | La funcionalidad del chat debe manejar exitosamente 100 usuarios simultáneos. |
| DATOS DE LOS CLIENTES | Todos los datos almacenados de los clientes se deben cifrar mediante AES256. |
| ANÁLISIS DE RIESGOS |  |  |
| *Evaluar los riesgos potenciales que podrían afectar el éxito del proyecto y detallar las estrategias de mitigación o los planes de contingencia.* |
| RIESGO  | MITIGACIÓN |
| Posibles retrasos debido a cambios en las API de terceros. | Contar con opciones de respaldo para la integración de las redes sociales. |
| Los cambios regulatorios afectan las leyes de privacidad de los datos. | Revisiones periódicas de cumplimiento y rápida adaptación. |
| ESFUERZO PRIORITARIO |  |  |
| *Asignar niveles de prioridad y estimar el esfuerzo necesario para cada necesidad para ayudar con la planificación del proyecto y la asignación de recursos.* |
| REQUISITO | NIVEL DE PRIORIDAD | ESTIMACIÓN DEL ESFUERZO NECESARIO |
| Requisito 1 | **Alta** | Esfuerzo estimado: 4 semanas. |
| Requisito 2 | **Media** | Esfuerzo estimado: 6 semanas. |
| Requisito 3 | **Baja** | Esfuerzo estimado: 8 semanas. |

|  |  |
| --- | --- |
| HISTORIAL DE VERSIONES Y REGISTRO DE CAMBIOS |  |
| *Llevar un registro de las revisiones, las actualizaciones y los cambios realizados en el documento para llevar a cabo el seguimiento de la evolución de los requisitos.* |
| VERSIÓN  | EDICIONES COMPLETADAS POR | FECHA | DESCRIPCIÓN DE EDICIÓN |
| 1.00 | Sasha P. | DD/MM/AA | Borrador inicial |
| 1.10 | Sasha P. | DD/MM/AA | Se agregaron detalles de las partes interesadas |
| 1.20 | Sasha P. | DD/MM/AA | Análisis de riesgo incluido |
| AYUDAS VISUALES |  |  |
| Incorporar diagramas, marcos de soporte, maquetas o prototipos para representar de forma visual el aspecto y la funcionalidad previstos del producto, lo que aumenta la comprensión y la claridad. |

|  |
| --- |
| **DESCARGO DE RESPONSABILIDAD**Todos los artículos, las plantillas o la información que proporcione Smartsheet en el sitio web son solo de referencia. Si bien nos esforzamos por mantener la información actualizada y correcta, no hacemos declaraciones ni garantías de ningún tipo, explícitas o implícitas, sobre la integridad, precisión, confiabilidad, idoneidad o disponibilidad con respecto al sitio web o la información, los artículos, las plantillas o los gráficos relacionados que figuran en el sitio web. Por lo tanto, la confianza que usted deposite en dicha información es estrictamente bajo su propio riesgo. |