PLANTILLA

Requisitos para elegir software de atención al cliente

Lo que va entre corchetes se sustituye por los datos de la empresa. El tipo de cada requisito es una propuesta.

DE	CONTACTO
[Nombre de la empresa]	[Nombre, cargo y correo]
ENVIADO EL	**RESPUESTA ANTES DEL**
[fecha]	[fecha]

EL DOCUMENTO, EN CIFRAS

8	44	4	3
Bloques de requisitos	Requisitos	Respuestas posibles	Semanas hasta decidir

01 La empresa y lo que busca

[Nombre de la empresa] desarrolla [producto] para [tipo de clientes] desde [año]. Atiende a [número] clientes con un equipo de [número] personas, en [horario].

Hoy recibe unas [número] conversaciones al mes por [canales], en [herramienta actual]. Busca una herramienta que [objetivo en una frase, por ejemplo resolver con los datos de cada cliente lo que hoy pasa por el equipo] y quiere estar funcionando antes del [fecha].

02 Cómo responder

- En la columna Respuesta, una de cuatro. Sí, Parcial, No o En la hoja de ruta, con fecha.
- En la última columna, cómo se cumple, en qué plan y si es un complemento de pago. Si hay prueba, el enlace a la documentación o una captura.
- Lo que no se responda cuenta como No.
- Las preguntas se envían a [correo] hasta el [fecha]. Las respuestas a todas se comparten con todos los proveedores.
- Las respuestas se entregan en este mismo documento, en español, a [correo] antes del [fecha].

03 Calendario

Paso	Fecha
Envío del documento	[fecha]
Último día para preguntas	[fecha]
Entrega de respuestas	[fecha]
Demos con casos de la empresa, a los proveedores seleccionados	[fechas]
Decisión	[fecha]
Inicio de la puesta en marcha	[fecha]

04 Canales

Requisito	Tipo	Respuesta	Cómo, en qué plan y prueba
CAN-1. Recibe en una sola bandeja [chat en el producto, correo, WhatsApp, Slack, otros].	Obligatorio		
CAN-2. Un cliente que escribe por dos canales se ve como una sola persona, con su historial.	Obligatorio		
CAN-3. Las peticiones de clientes por Slack se responden desde la bandeja y la respuesta vuelve al mismo canal.	Deseable		
CAN-4. El agente de IA responde en los mismos canales que el equipo.	Deseable		
CAN-5. Horario de atención con festivos y mensaje fuera de horario por canal.	Deseable		

05 Inteligencia artificial

Requisito	Tipo	Respuesta	Cómo, en qué plan y prueba
IA-1. Responde con la documentación y el centro de ayuda de la empresa.	Obligatorio		
IA-2. Consulta los datos de la cuenta de quien escribe (plan, facturas, estado) en la API del producto.	Obligatorio		
IA-3. Hace gestiones en la API del producto, con permisos por acción.	Deseable		

Requisito	Tipo	Respuesta	Cómo, en qué plan y prueba
IA-4. Pasa la conversación a una persona con el contexto cuando no sabe o el cliente lo pide.	Obligatorio		
IA-5. Los cambios de configuración se prueban con conversaciones propias antes de publicarse.	Obligatorio		
IA-6. Un tema se puede dejar fuera del agente para que lo lleve siempre una persona.	Deseable		
IA-7. Se explica cómo se cobra la IA y qué cuenta como una resolución.	Obligatorio		

06 Integraciones

Requisito	Tipo	Respuesta	Cómo, en qué plan y prueba
INT-1. Crea una incidencia en `[Jira, Linear o GitHub]` desde la conversación, con los datos del caso.	Obligatorio		
INT-2. La conversación se entera cuando la incidencia se cierra.	Deseable		
INT-3. Lee el CRM `[nombre]` para saber quién es el cliente y qué tiene contratado.	Deseable		
INT-4. API pública y webhooks para conectar sistemas propios.	Obligatorio		
INT-5. Se dice qué integraciones exigen un plan superior o un complemento.	Obligatorio		

07 Seguridad y datos

Requisito	Tipo	Respuesta	Cómo, en qué plan y prueba
SEG-1. Datos y copias alojados en la Unión Europea, por escrito.	Obligatorio		
SEG-2. Región donde se ejecutan los modelos de IA, y si se entrena con las conversaciones.	Obligatorio		
SEG-3. Contrato de encargo del tratamiento y lista de subencargados, con aviso de cambios.	Obligatorio		
SEG-4. Roles y permisos, con registro de quién cambia la configuración.	Obligatorio		
SEG-5. Inicio de sesión único y doble factor.	Deseable		

Requisito	Tipo	Respuesta	Cómo, en qué plan y prueba
SEG-6. Certificaciones propias y de la infraestructura, cada una por separado.	Deseable		
SEG-7. Qué pasa con los datos al terminar el contrato, y en qué plazo.	Obligatorio		

08 Migración

Requisito	Tipo	Respuesta	Cómo, en qué plan y prueba
MIG-1. Qué se trae de `[herramienta actual]` (conversaciones, contactos, empresas, artículos, macros, adjuntos) y en qué formato.	Obligatorio		
MIG-2. Quién hace la migración, con qué plan y en qué fechas.	Obligatorio		
MIG-3. Qué se queda fuera (automatismos, informes, enlaces antiguos).	Obligatorio		
MIG-4. Se puede convivir con la herramienta actual mientras se migra.	Deseable		
MIG-5. Los datos se exportan completos si algún día se cambia otra vez.	Obligatorio		

09 Informes

Requisito	Tipo	Respuesta	Cómo, en qué plan y prueba
INF-1. Volumen por canal, equipo y tema.	Obligatorio		
INF-2. Primera respuesta, resolución y cumplimiento del SLA por prioridad.	Obligatorio		
INF-3. Separa lo que resuelve la IA de lo que resuelve el equipo.	Obligatorio		
INF-4. Valoración del cliente (CSAT) por canal y por persona.	Deseable		
INF-5. Exportación o envío programado de informes.	Deseable		

10 Soporte del proveedor

Requisito	Tipo	Respuesta	Cómo, en qué plan y prueba

Requisito	Tipo	Respuesta	Cómo, en qué plan y prueba
SOP-2. Plazo de primera respuesta ante una incidencia crítica.	Obligatorio		
SOP-3. Una persona de contacto durante la puesta en marcha y después.	Deseable		
SOP-4. Disponibilidad comprometida y página de estado.	Deseable		
SOP-5. Formación al equipo incluida.	Deseable		

11 Condiciones

Requisito	Tipo	Respuesta	Cómo, en qué plan y prueba
CON-1. Precio por escrito para `[volumen actual]` y para el doble.	Obligatorio		
CON-2. Quién cuenta como usuario y cómo se cobran la IA y los canales.	Obligatorio		
CON-3. Duración, permanencia y preaviso.	Obligatorio		
CON-4. Coste de la puesta en marcha, la migración y la formación.	Obligatorio		
CON-5. Forma de pago y facturación.	Deseable		

12 Documentos que se adjuntan a la respuesta

- Contrato de encargo del tratamiento y lista de subencargados.
- Un ejemplo de informe de cumplimiento del SLA.
- Un plan de migración tipo, con fases y responsables.
- La propuesta económica, con lo que incluye y lo que no.

13 Anexo interno. Cuadro para puntuar

Este anexo no se envía a los proveedores. Un requisito obligatorio con No descarta al proveedor. El resto se puntúa por bloque de 0 a 5, donde 0 es que no lo hace, 3 que lo hace con límites y 5 que se ha visto en la demo y consta por escrito. El resultado es la suma de peso por puntos, dividida entre 5.

Bloque	Peso	[Proveedor A]	[Proveedor B]	[Proveedor C]
Inteligencia artificial	25 %			
Integraciones	15 %			

Bloque	Peso	[Proveedor A]	[Proveedor B]	[Proveedor C]
Seguridad y datos	15 %			
Migración	15 %			
Canales	10 %			
Condiciones	10 %			
Informes	5 %			
Soporte del proveedor	5 %			
Obligatorios con No				
Resultado sobre 100				