



Checklist UX para diseñar un Asistente con IA

Guía práctica para Product Owners y UX Designers

🌟 *Ideal para usar en workshops, auditorías o nuevos productos con IA generativa.*

✓ Marcá los ítems cumplidos y detectá oportunidades de mejora.

OBJETIVO GENERAL

- El asistente se percibe como **útil, confiable, empático y humano en lo que importa**.
- La experiencia está diseñada para generar una **interacción natural y fluida**, sin simular ser una persona.

1. Personalidad y propósito del asistente

- Tiene un nombre definido y memorable.
- Su propósito está claro (ej: copiloto de ventas, analista, organizador).
- Está documentado su **rol frente al usuario**.
- Tiene una guía de tono de voz definida (cercano, profesional, con humor, etc.).
- Se sabe qué **puede y no puede hacer**.

2. Journey del usuario

- Están mapeadas las etapas del ciclo de vida del usuario:
 - Conocimiento / descubrimiento
 - Registro / adquisición
 - Onboarding
 - Configuración / personalización
 - Uso activo
 - Feedback y soporte
 - Retención o baja
- Se identificaron momentos clave y fricciones.
- Están definidos los **"aha moments"**.

3. Diseño de interacciones

- Se permiten **conversaciones abiertas** y comandos directos.
- Se ofrecen **quick actions** o sugerencias contextuales.
- Hay **botones, filtros o acciones rápidas** para tareas frecuentes.
- Se adaptan las respuestas al contexto del usuario.

- La conversación tiene continuidad (usa el historial o recuerda contexto reciente).

4. Prototipado y estados

- La UI muestra estados como:
 - “Pensando...”
 - “Escribiendo...”
 - “Listo  ”
 - “No encontré resultados  ”
- Las respuestas del AI están redactadas con lenguaje natural y claro.
- Se pueden visualizar las fuentes, razonamientos o inferencias del AI si aplica.
- Hay acciones disponibles post-respuesta: "Editar", "Guardar", "Explorar más".

5. Tono de voz y expresión

- Usa lenguaje natural y cercano (no robótico).
- Evita frases técnicas o impersonales (ej: “Error 500”).
- Tiene formas definidas de:
 - Saludar y presentarse
 - Manejar errores con empatía
 - Celebrar logros o avances
 - Explicar funciones nuevas

6. Conexión emocional y personalización

- Llama al usuario por su nombre.
- Recuerda contexto reciente (“¿Querés seguir donde dejamos?”).
- Se adapta al estilo del usuario (más visual, más breve, más técnico).
- Permite configurar tono, modo claro/oscuro, atajos, etc.

7. Transparencia e inteligencia visible

- Muestra de dónde saca la información (sistemas conectados, historial).
- Aclara cuando no entiende algo.
- Explica si está haciendo una suposición.
- Permite ver cómo llegó a una conclusión (modo experto o explicativo).

8. Controles y acciones claras

- El usuario tiene siempre el control de la conversación.
- Puede editar preguntas, reintentar, cancelar o avanzar fácilmente.
- Está claro qué puede hacer en cada momento.
- Tiene opciones para dar feedback rápidamente (  comentarios).

9. Manejo de errores y límites

- El asistente reconoce cuando no puede ayudar.

- Ofrece alternativas o redirección (“Puedo derivarte al equipo de soporte”).
- Nunca responde con mensajes genéricos o sin contexto.

10. Componentes esenciales de UI

- Área de conversación central clara y fluida.
- Historial de interacciones o conversaciones recientes.
- Estados animados de carga o escritura.
- Panel con contexto o explicaciones adicionales.
- Sugerencias de prompts o acciones frecuentes.
- Botón de ayuda: “¿Qué puede hacer este asistente?”
- Personalización visual básica (nombre, tema, etc.).

11. Testeo y feedback

- Se realizaron pruebas con usuarios reales.
- Se observó su comportamiento al interactuar con el asistente.
- Se documentaron dudas, fricciones y oportunidades de mejora.
- El sistema aprende del feedback del usuario.
- Se recolectan métricas de uso, satisfacción y adopción.

12. Iteración y evolución

- Hay un proceso para mejorar el tono, las respuestas y las funcionalidades.
- Se incorporan aprendizajes de usuarios reales.
- El sistema permite nuevas personalizaciones o capacidades con el tiempo.
- Se comunica a los usuarios cuando hay nuevas funciones o mejoras.

Nivel avanzado (opcional)

- Múltiples personalidades de AI según el caso de uso (ej: modo creativo, modo ejecutivo).
- Modo de interacción "experto" vs "guiado".
- Entrenamiento progresivo del AI con ejemplos del usuario.
- Integración con sistemas externos (CRM, calendario, correo, etc.) con permisos claros.