**Historias de Usuario ZenzSpa**

A continuación se presenta una lista detallada de historias de usuario, agrupadas por módulo funcional (Epic), que describen las necesidades de los distintos actores del sistema desde su propia perspectiva.

**Epic 1: Autenticación y Gestión de Usuarios**

* **HU-01:** **Como** un nuevo visitante, **quiero** registrarme en la plataforma usando mi número de teléfono y una contraseña, **para que** pueda crear una cuenta y acceder a los servicios.
* **HU-02:** **Como** un nuevo usuario que se está registrando, **quiero** recibir un código de un solo uso (OTP) por SMS, **para que** pueda verificar que el número de teléfono es mío y activar mi cuenta.
* **HU-03:** **Como** un usuario registrado, **quiero** iniciar sesión con mi número de teléfono y contraseña, **para que** pueda acceder a mi perfil, historial y funcionalidades personalizadas.
* **HU-04:** **Como** un usuario que olvidó su contraseña, **quiero** poder seguir un flujo para restablecerla de forma segura, **para que** pueda recuperar el acceso a mi cuenta.
* **HU-05:** **Como** Administrador, **quiero** poder asignar roles específicos (CLIENT, VIP, STAFF, ADMIN) a cada usuario, **para que** pueda controlar sus permisos y niveles de acceso en toda la aplicación.
* **HU-06:** **Como** Administrador, **quiero** marcar a un cliente como "Persona No Grata" y adjuntar una foto y notas internas, **para que** el personal esté advertido y se pueda prevenir el acceso de esta persona.
* **HU-07:** **Como** Administrador, **quiero** que al marcar a un usuario como "No Grato", el sistema automáticamente revoque sus sesiones activas y cancele todas sus citas futuras, **para que** la medida de seguridad sea inmediata y efectiva.
* **HU-08:** **Como** Administrador, **quiero** recibir una notificación si un usuario marcado como "No Grato" intenta registrarse de nuevo con el mismo número de teléfono, **para que** pueda tomar acciones preventivas.

**Epic 2: Perfil Clínico del Cliente**

* **HU-09:** **Como** miembro del Personal (STAFF), **quiero** poder crear y editar el perfil clínico de un cliente durante una entrevista, **para que** pueda registrar su información de bienestar (Dosha, alergias, dolores) de forma detallada.
* **HU-10:** **Como** miembro del Personal (STAFF), **quiero** usar un "Modo Quiosco" en una tablet para que un cliente pueda llenar su propio cuestionario de perfil, **para que** el proceso de recolección de datos sea más eficiente durante la primera visita.
* **HU-11:** **Como** Cliente, **quiero** poder consultar mi perfil clínico en cualquier momento desde mi cuenta, **para que** pueda estar al tanto de la información que el spa tiene registrada sobre mí.
* **HU-12:** **Como** Administrador, **quiero** tener la capacidad de eliminar registros específicos del perfil clínico de un cliente (ej. un registro de dolor antiguo), **para que** pueda gestionar la integridad y la privacidad de los datos a largo plazo.

**Epic 3: Gestión de Servicios y Horarios**

* **HU-13:** **Como** Administrador, **quiero** poder crear, editar, organizar por categorías y desactivar los servicios que ofrece el spa, **para que** el catálogo que ven los clientes esté siempre actualizado y bien estructurado.
* **HU-14:** **Como** Administrador, **quiero** poder definir y modificar los horarios de trabajo semanales de cada terapeuta, con la flexibilidad de añadir pausas, **para que** el sistema de reservas refleje con precisión su disponibilidad real.
* **HU-15:** **Como** Administrador, **quiero** poder marcar ciertas categorías de servicios como de "baja supervisión", **para que** el sistema permita una lógica de agendamiento optimizada para estos casos.

**Epic 4: Gestión de Citas (Appointments)**

* **HU-16:** **Como** Visitante o Cliente, **quiero** poder explorar el catálogo de servicios y ver sus detalles (descripción, duración, precio), **para que** pueda decidir qué tratamiento me interesa.
* **HU-17:** **Como** Cliente, **quiero** seleccionar un servicio y una fecha para ver una lista clara de los horarios y terapeutas disponibles, **para que** pueda encontrar fácilmente un espacio que se ajuste a mi agenda.
* **HU-18:** **Como** Cliente, **quiero** reservar una cita y tener 30 minutos para completar el pago, **para que** pueda asegurar mi espacio y confirmarlo de inmediato.
* **HU-19:** **Como** Cliente VIP, **quiero** poder tener hasta cuatro citas activas (reservadas o confirmadas) simultáneamente, **para que** pueda planificar mis visitas al spa con mayor antelación.
* **HU-20:** **Como** Cliente, **quiero** recibir un recordatorio por correo electrónico 24 horas antes de mi cita, **para que** no se me olvide y pueda asistir puntualmente.
* **HU-21:** **Como** Cliente, **quiero** poder reagendar una cita ya pagada con hasta 24 horas de antelación, **para que** tenga flexibilidad ante imprevistos sin perder el servicio.
* **HU-22:** **Como** Cliente, **quiero** que el sistema me informe que solo puedo reagendar una misma cita un máximo de dos veces, **para que** comprenda claramente las políticas del spa.
* **HU-23:** **Como** Administrador, **quiero** poder cancelar una cita pagada desde mi panel cuando un cliente lo solicita en persona, **para que** pueda gestionar excepciones y procesar el reembolso de forma controlada.

**Epic 5: Pagos, Paquetes y Beneficios**

* **HU-24:** **Como** Cliente, **quiero** poder pagar mis citas y productos de forma segura a través de la pasarela de pagos Wompi, **para que** tenga confianza en el proceso de transacción.
* **HU-25:** **Como** Cliente VIP, **quiero** que el sistema aplique automáticamente los precios con descuento en todos los servicios y productos al momento de pagar, **para que** disfrute sin esfuerzo de los beneficios de mi membresía.
* **HU-26:** **Como** Administrador, **quiero** crear paquetes que agrupen varios servicios a un precio especial, **para que** pueda incentivar ventas mayores y ofrecer más valor a los clientes.
* **HU-27:** **Como** Cliente, **quiero** poder comprar un paquete y recibir créditos o vouchers para agendar los servicios incluidos cuando yo lo desee, **para que** tenga flexibilidad en el uso de los servicios que he comprado.
* **HU-28:** **Como** Cliente VIP leal, **quiero** recibir un beneficio automático, como un servicio gratuito, después de mantener mi suscripción por 3 meses, **para que** me sienta recompensado y valorado por mi continuidad.

**Epic 6: Marketplace de Productos**

* **HU-29:** **Como** Administrador, **quiero** gestionar el inventario de productos (CRUD), incluyendo nombre, descripción, imágenes, precio y stock, **para que** el marketplace esté siempre actualizado.
* **HU-30:** **Como** Cliente, **quiero** navegar por el catálogo de productos, añadirlos a un carrito de compras persistente y modificar las cantidades, **para que** mi experiencia de compra sea fluida y pueda continuarla en diferentes sesiones.
* **HU-31:** **Como** Cliente, **quiero** poder elegir diferentes opciones de entrega al finalizar mi compra, como recogida en local o envío a domicilio, **para que** seleccione la opción más conveniente para mí.
* **HU-32:** **Como** Cliente, **quiero** poder asociar la entrega de mi compra de productos a una cita futura que ya tengo confirmada, **para que** pueda recibir todo junto en mi próxima visita al spa.

**Epic 7: Analíticas y Reportes**

* **HU-33:** **Como** Administrador, **quiero** ver un dashboard financiero principal con KPIs clave (ingresos totales, ventas por tipo, ticket promedio), **para que** pueda tener una visión rápida y clara de la salud del negocio.
* **HU-34:** **Como** Administrador, **quiero** analizar reportes de rendimiento de productos y servicios (top 10 más vendidos, top 10 más rentables), **para que** pueda tomar decisiones informadas sobre qué promocionar o qué retirar del catálogo.
* **HU-35:** **Como** Administrador, **quiero** ver un reporte de productividad del personal que compare los ingresos generados y las horas trabajadas por cada terapeuta, **para que** pueda evaluar el rendimiento del equipo.
* **HU-36:** **Como** Administrador, **quiero** visualizar un mapa de calor que muestre las horas y días de mayor ocupación (horas pico), **para que** pueda optimizar la asignación de personal y los horarios de apertura.
* **HU-37:** **Como** Administrador, **quiero** poder filtrar cualquier reporte por un rango de fechas personalizado y exportarlo a PDF o CSV, **para que** pueda realizar análisis detallados y compartir la información fácilmente.

**Epic 8: Chatbot y Asistente Virtual**

* **HU-38:** **Como** Visitante, **quiero** poder hacer preguntas frecuentes sobre los servicios, horarios y políticas al chatbot en el sitio web, **para que** pueda obtener respuestas instantáneas 24/7 sin necesidad de contacto humano.
* **HU-39:** **Como** Administrador, **quiero** tener un panel para subir documentos (PDF, TXT) con la información del spa, **para que** pueda entrenar y mantener actualizada la base de conocimiento del chatbot de forma sencilla.
* **HU-40:** **Como** Visitante, **quiero** que si el chatbot no puede resolver mi duda, me informe y cree un ticket para que un humano me contacte, **para que** tenga la seguridad de que mi problema será atendido.
* **HU-41:** **Como** Cliente autenticado, **quiero** que el chatbot pueda responderme preguntas personales como "¿cuándo es mi próxima cita?", **para que** obtenga una experiencia de soporte más útil y contextual.