|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **CÓDIGO HISTORIA DE USUARIO** | **CÓDIGO CASO DE USO** | **HISTORIA DE USUARIO** | **CRITERIOS DE ACEPTACIÓN** |
| US001 | CU001 | El cliente ingresa a la página web | ESCENARIOS:  El cliente puede entrar al sistema a cualquier momento.  **Necesitamos**  Enlace de la página. |
| US002 | CU002 | Para poder ver todo nuestro contenido completo el cliente debe registrarse | ESCENARIOS:  Con el registro se facilita el modo de hacer la orden.  **Necesitamos**  Correo  Dirección  Fecha de nacimiento  Numero de documento  Tipo de documento  Teléfono |
| US003 | CU003 | El usuario vuelve a entrar a la pagina | ESCENARIOS:  Se le facilita solo se tiene que Sign.  **Necesitamos**  Fecha de nacimiento  Numero de documento  Tipo de documento  Contraseña |
| US004 | CU004 | El cliente tendrá la posibilidad de recibir información sobre descuentos | ESCENARIOS:  El cliente tendrá la facilidad de acceder a los descuentos.  **Necesitamos**  Se le enviaran al correo correspondiente. |
| US005 | CU005 | El cliente solicita domicilio | ESCENARIOS:  El cliente selecciona un producto de su interés, lo solicita nosotros le daremos la información necesaria al domiciliario para facilitar el envío del producto.  **Necesitamos**  Enviaremos un correo de verificación de datos al correo suministrado por el cliente que tiene asociación con el código US002. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| US006 | CU006 | Perdida de contraseña del cliente | ESCENARIOS:  El cliente olvida y/o pierde su contraseña, se le facilita la opción de restablecimiento de contraseña.  **Necesitamos**  Correo con el cual se registró al sistema enviaremos un código de verificación para que pueda hacer cambio de su contraseña, también se le dará la opción de recibir un código al teléfono registrado en el sistema. |
| \_US007 | CU007 | Acumulación de puntos | ESCENARIOS:  El cliente después de cada compra hecha podrá hacer acumulación de puntos, para obtener descuentos, promociones, o regalos.  **Necesitamos**  Se necesita que el cliente este registrado en nuestro sistema para poderle enviar un reporte de acumulación de puntos. |
| US008 | CU008 | Atención al cliente | ESCENARIOS:  El cliente tiene incomodidades, preguntas, dudas, quejas, problemas con el servicio, quiere hacer cambios pertinentes de los productos siempre y cuando que tenga el recibo y el producto este tal cómo se le entrego.  **Necesitamos**  Cada una se las anteriores esa notificada a nuestro número. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| US009 | CU009 | El cliente recibe un producto en malas condiciones | ESCENARIO:  El cliente recibe un producto con fecha de vencimiento caducada lo que hace es que se le hace el cambio del producto y se le da un 50% de descuento en algún producto de su interés  **Necesitamos**  Se necesita ver el número de registro del producto y el numero o registro de salida para hacer el procedimiento pertinente |
| US010 | CU010 | Regalos y Descuentos | ESENARIO:  El cliente el día de su cumpleaños se le regalará un bono de comparar para cualquier producto (siempre y cuando el cliente sea constante en sus compras) Los descuentos se tendrá cada 6 a 12 meses donde notificaremos a los clientes.  **Necesitamos**  Utilizaremos para hacer uso de esto mensajes al celular y al correo donde se hace uso del código US002. |
| US0011 | CU0011 | El cliente ingresa y debe especificar que es | ESCENARIO:  El cliente al ingresar debe especificar si es cliente, empleado, etc… para su ingreso o registro.  **Necesitamos**  Correo  Fecha de nacimiento  Contraseña  Número de registro |
| US012 | CU012 | Ayudas en el software | ECSENARIO:  El cliente necesita ayuda en el software para saber usarlo.  **Necesitamos**  Atención al usuario  Medios de contacto: correo, número telefónico, etc… |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| US0013 | CU0013 | Modos de pago | ESCENARIO:  El cliente puede hacer su pago de manera presencial o a través de giros en algunas plataformas bancarias.  **Necesitamos**  Manera presencial: efectivo tarjeta  Giros: daviplata, Efecty, Nequi, etc… |
| US014 | CU014 | El cliente quiere saber los datos del empleado que lo está atendiendo | ESENARIO:  El cliente puede ingresar a el repertorio de empleados y ver las referencias o contrarios de los usuarios atendidos por el mismo.  **Necesitamos**  Nombre del empleado  Numero de referencia |
| US0015 | CU0015 | El cliente quiere saber si su pedido llegara pronto | ESCENARIO:  El cliente puede revisar si su repartidor llegara pronto médiate un GPS conectado para los usuarios.  **Necesitamos**  Estar registrado en nuestro software. |
| US016 | CU016 | El cliente acumula 100 puntos | ESENARIO:  Le comentan los descuentos, ventajas y beneficios de su avance al usar nuestro servicio.  **Necesitamos**  El usuario necesita ser constante en su uso de nuestro software. |
| US017 | CU017 | El cliente es reciente en su ingreso a la plataforma | ESCENARIO: le informan de los productos y funcionamiento del software.  **Necesitamos**  Correo  Dirección  Fecha de nacimiento  Numero de documento  Tipo de documento  Teléfono |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| US018 | CU018 | El usuario se quiere retirar del servicio | ECSENARIO:  El cliente está disgustado con el sistema y quiere retirarse de manera inmediata.  **Necesitamos**  Su información  Contraseña  Código de acceso |
| US019 | CU019 | El cliente quiere pasarse a V.I.P | ESCENARIO:  Le dan la información necesaria y se piden datos importantes para el proceso.  **Necesitamos**  Se necesita ver el código de registro para hacer la transferencia. |
| US020 | CU020 | El cliente quiere saber que otros servicios ofrece la plataforma | ECSENARIO:  El cliente quiere saber si la plataforma también presta servicios de enfermería o atención presencial al cliente.  **Necesitamos**  Personal capacitado en la atención. |
| US021 | CU021 | El cliente quiere notificar una falla del software | ESCENARIO:  El cliente ve una falla en nuestro software y quiere notificarla.  **Necesitamos**  Un espacio para que el cliente describa el problema y así nosotros poder solucionarlo. |
| US022 | CU022 | El cliente quiere comparar precios y marcas | ESCENARIO:  El cliente quiere ver si existe la posibilidad de comparar entre marcas y precios para así elegir a su gusto.  **Necesitamos**  Tener disponibilidad de productos de diferentes marcas y precios Contar con información necesaria del producto para que el cliente pueda elegir. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| US023 | CU023 | El cliente quiere cambiar el producto por error de compra o de entrega | ESCENARIO:  El cliente compra un producto por error y desea hacer el cambio al producto que sí necesita, para esto le cambiamos el producto por el que necesita y haciendo devolución o petición del dinero que sobra o falta.  **Necesitamos**  Tener una factura virtual o física de la compra, revisar que el producto está en buen estado y sin usar. |
| US024 | CU025 | El cliente quiere que el servicio esté disponible 24/7 | ESCENARIO:  El cliente necesita que el servicio esté disponible las 24 horas del día en caso de necesitar algún producto de manera urgente.  **Necesitamos**  Tener empleados de turno para que el servicio esté activo todo el día y toda la noche. |
| US025 | CU025 | El cliente necesita recomendaciones de productos | ESCENARIO:  El cliente desea un producto, pero no sabe cuál de todos es mejor y más eficiente.  **Necesitamos**  Tener una información exacta de cada producto  Organizar los productos de mayor a menor calidad y precio. |
| US026 | CU026 | El cliente quiere cambiar la dirección de entrega del domicilio | ESCENARIO:  Necesita cambiar la dirección de entrega a último momento.  Al hacerlo vamos a enviar una notificación al domiciliario diciendo que la dirección ha sido modificada, mostrando la nueva dirección y el tiempo de llegada.  **Necesitamos**  Tener la opción de editar pedido para que pueda cambiar la dirección. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| US027 | CU027 | El cliente quiere almacenar todos los productos seleccionados | ESCENARIO:  Quiere que al escoger todos los productos exista un carro de compras dónde pueda visualizar cada producto seleccionado con precio de cada uno y precio total de la compra.  **Necesitamos**  Tener la opción de “Agregar al carro” y, tener el carro de compras dónde se mostrará todos y cada uno de los productos seleccionados. |
| US028 | CU028 | COMO cliente quiero ver una lista de mis pedidos | ESCENARIO:  El cliente quiere saber cuántas compras a realizado desde su ingreso a la plataforma para así saber cuánto a gastado y si le han cumplido con los pedidos.  **Necesitamos**  Tener un registro de cada compra que se realice con la opción de marcar para que el cliente y el domiciliario confirmen el pagado y recibido del producto. |
| US029 | CU029 | El cliente quiere calificar el servicio del domiciliario | ESCENARIO:  Se desea tener la oportunidad de calificar al domiciliario para así rectificar que tan bueno es su trabajo.  **Necesitamos**  Tener la opción de calificar por medio de estrellas el servicio acumulándole al domiciliario la cuenta de sus calificaciones. |
| US030 | CU030 | El cliente quiere que existan precios al por mayor | ESCENARIO:  El cliente quiere comprar más de 3 productos de la misma referencia.  **Necesitamos**  Dar una opción que al escoger grandes cantidades del mismo producto notifique que se le van a vender al por mayor. |