

## **HISTORIAS DE USUARIO**

### **PROYECTO: OPTICA BALAMB**

integrantes: Shariht Jorleyni Mosquera Lara

Valentina Ramírez Bernal

Juan Sebastián Forero Guayara

Laura Sofia Cabrejo Bello

Instructor: Isaura Suarez

Programa: Análisis y Desarrollo de Software

SENA

Septiembre 2025

**CLIENTE**

IDENTIFICADOR	HU001
NOMBRE	REGISTRO
DESCRIPCIÓN	Como cliente, quiero registrarme en la plataforma con mi correo o redes sociales, para poder crear mi perfil y realizar compras.
CRITERIOS DE ACEPTACIÓN	EL sistema debe permitir registro con correo electrónico, Google o Facebook
	El cliente debe recibir un correo de confirmación al completar el registro
	El perfil debe almacenar datos básicos (nombre, correo, dirección, receta visual).
	No se debe permitir registrar un correo repetido.
	El cliente debe poder iniciar sesión con las credenciales creadas.

IDENTIFICADOR	HU002
NOMBRE	PRUEBA VIRTUAL
DESCRIPCIÓN	Como cliente, quiero probarme monturas de forma virtual usando mi cámara, para visualizar cómo me quedarían antes de comprarlas.

CRITERIOS DE ACEPTACIÓN	El sistema debe activar la cámara al seleccionar la opción “Prueba virtual”.
	La montura debe ajustarse automáticamente al tamaño y posición del rostro.
	El cliente debe poder comparar al menos 2 modelos en simultáneo.
	El sistema debe funcionar en computador y en dispositivos móviles.

IDENTIFICADOR	HU003
NOMBRE	PAGOS
DESCRIPCIÓN	Como cliente, quiero pagar en línea con diferentes métodos (tarjeta, PSE, PayPal), para elegir el que más me convenga.
CRITERIOS DE ACEPTACIÓN	El sistema debe mostrar al menos 3 métodos de pago disponibles.
	Las transacciones deben procesarse de manera segura (cifrado SSL / tokenización).
	El usuario debe recibir comprobante digital (correo y en la plataforma).
	Si un pago falla, el sistema debe mostrar mensaje de error y permitir reintentar.

IDENTIFICADOR	HU004
NOMBRE	GESTIÓN DE PERFIL
DESCRIPCIÓN	Como cliente, quiero gestionar mi perfil con mis datos personales, dirección y receta visual, para facilitar mis compras y pedidos.
CRITERIOS DE ACEPTACIÓN	El sistema debe permitir agregar, editar y eliminar direcciones.
	El usuario debe poder cargar su receta médica en PDF/JPG/PNG.
	El usuario puede editar datos personales (nombre, correo, teléfono).

IDENTIFICADOR	HU005
NOMBRE	HISTORIAL COMPRAS
DESCRIPCIÓN	Como cliente quiero ver mi historial de compras y pedidos para tener control de mis adquisiciones.
CRITERIOS DE ACEPTACIÓN	El usuario visualiza lista de pedidos con fecha, estado y total.
	Se puede descargar comprobante de cada compra.
	El historial se actualiza automáticamente después de cada compra.

IDENTIFICADOR	HU006
NOMBRE	CATÁLOGO Y TIENDA
DESCRIPCIÓN	Como cliente, quiero ver el catálogo de productos con filtros por precio, marca, tipo y color, para encontrar fácilmente lo que necesito.

CRITERIOS DE ACEPTACIÓN	Los productos deben mostrarse con imagen, nombre, precio y disponibilidad.
	Los filtros deben ser aplicables y combinables.
	El sistema debe mostrar productos en tiempo real con stock actualizado.

IDENTIFICADOR	HU007
NOMBRE	GESTIÓN CARRITO DE COMPRAS
DESCRIPCIÓN	Como cliente quiero agregar productos al carrito para poder realizar la compra más adelante.
CRITERIOS DE ACEPTACIÓN	El usuario puede añadir varios productos al carrito.
	El carrito guarda los productos hasta que se eliminen o se paguen.
	El sistema debe calcular el total en el carrito automáticamente.

IDENTIFICADOR	HU008
NOMBRE	GESTIÓN PRODUCTOS FAVORITOS
DESCRIPCIÓN	Como cliente quiero guardar productos favoritos para considerarlos en el futuro.
CRITERIOS DE ACEPTACIÓN	El usuario puede añadir o quitar productos de favoritos.
	Los favoritos se guardan en el perfil del usuario.
	Los productos favoritos pueden agregarse al carrito en un clic.

IDENTIFICADOR	HU009
NOMBRE	ATENCION AL CLIENTE
DESCRIPCIÓN	Como cliente quiero acceder a un chat en vivo con asesores para resolver mis dudas y consultar preguntas frecuentes para responder inquietudes rápidamente .
CRITERIOS DE ACEPTACIÓN	El chat permite la comunicación en tiempo real.
	El historial del chat queda guardado en el perfil.
	El sistema muestra un listado de preguntas y respuestas frecuentes.
	El contenido puede actualizarse por el administrador.

IDENTIFICADOR	HU010
NOMBRE	SEGUIMIENTO
DESCRIPCIÓN	Como cliente quiero hacer seguimiento a mis pedidos y devoluciones para estar informado del estado de mi compra.
CRITERIOS DE ACEPTACIÓN	El usuario puede ver el estado de cada pedido en su perfil.
	El sistema muestra el historial de devoluciones y cambios.
	Se envía notificación automática cuando cambia el estado del pedido.

### ADMINISTRADOR

IDENTIFICADOR	HU011
---------------	-------

NOMBRE	REGISTRO
DESCRIPCIÓN	Como administrador, quiero registrarme con credenciales únicas, para poder gestionar inventario, clientes y reportes de la óptica.
CRITERIOS DE ACEPTACIÓN	El registro de administradores debe ser creado o aprobado por un “súper administrador”.
	El administrador debe ingresar datos básicos (nombre, usuario, correo, contraseña).
	La contraseña debe cumplir reglas de seguridad (mínimo 8 caracteres, mayúscula, número y símbolo).
	El sistema debe validar que el administrador no exista previamente.
	Una vez registrado, debe poder acceder al panel de administración.

IDENTIFICADOR	HU012
NOMBRE	GESTION INVENTARIO
DESCRIPCIÓN	Como administrador, quiero registrar y actualizar el inventario en tiempo real, para mantener siempre la disponibilidad correcta de productos.
CRITERIOS DE ACEPTACIÓN	El administrador puede agregar, editar o eliminar productos del inventario.
	Los cambios en el stock deben reflejarse inmediatamente en el catálogo del cliente.
	El sistema debe generar alertas cuando un producto llegue a stock mínimo.

IDENTIFICADOR	HU013
NOMBRE	REPORTES

DESCRIPCIÓN	Como administrador quiero generar reportes de ventas, clientes e inventario para apoyar la toma de decisiones.
CRITERIOS DE ACEPTACIÓN	El sistema genera reportes de ventas (diarias, semanales, mensuales).
	Se pueden exportar reportes en PDF y Excel.
	Los reportes muestran datos de clientes y stock.

### REPARTIDOR

IDENTIFICADOR	HU014
NOMBRE	REGISTRO
DESCRIPCIÓN	Como repartidor, quiero registrarme en la plataforma con mis datos personales, para poder recibir pedidos asignados y confirmar entregas.
CRITERIOS DE ACEPTACIÓN	El sistema debe permitir al repartidor registrarse con datos básicos (nombre, correo, teléfono, identificación).
	El registro de repartidores debe ser aprobado por el administrador antes de activar la cuenta.
	Una vez aprobado, el repartidor debe poder iniciar sesión en la aplicación.
	El repartidor debe tener acceso únicamente al módulo de entregas y logística.
	El sistema debe notificar al repartidor cuando un nuevo pedido le sea asignado.

IDENTIFICADOR	HU015
NOMBRE	ENVÍOS



DESCRIPCIÓN	Como repartidor quiero recibir notificación de nuevos pedidos para organizar mis entregas.
CRITERIOS DE ACEPTACIÓN	El sistema envía notificación automática cuando hay un pedido nuevo.
	El repartidor puede ver detalles de dirección y cliente.
	El pedido cambia de estado a “en ruta” cuando se asigna.

IDENTIFICADOR	HU016
NOMBRE	CONFIRMACIÓN DE ENTREGA
DESCRIPCIÓN	Como repartidor quiero confirmar la entrega con firma digital o QR para validar que el cliente recibió el producto.
CRITERIOS DE ACEPTACIÓN	El cliente puede firmar digitalmente o escanear un QR.
	El sistema registra fecha y hora de la entrega.
	El estado del pedido cambia a “entregado”.