

## HISTORIAS DE USUARIOS -KN STORE

*Use los enlaces para navegar:*

Sección
<a href="#">Resumen (Épicas y Features)</a>
<a href="#">Historias de Usuario</a>
<a href="#">Flujos - Rol Anónimo</a>
<a href="#">Flujos - Rol Cliente</a>
<a href="#">Flujos - Rol Administrador</a>
<a href="#">Flujos - Rol Proveedor/Vendedor</a>

<b>Descripción</b>
Historias con criterios de aceptación, prioridad y estado.
Navegación pública sin registro y bloqueo de carrito.
Autenticación, carrito, checkout y postcompra.
Backoffice para catálogo, pedidos, usuarios y reportes.
Portal para subir SKUs, inventario y atender órdenes.
Gestión de productos, envíos y reportes de ventas.

## Épicas y Features

Épica	Módulo	Feature
Catálogo & Descubrimiento	Catálogo	Buscador y filtros
Presentación de Producto	Producto	PDP de alta calidad
Autenticación	Cuenta	Inicio de sesión/Registro
Carrito & Checkout	Compra	Carrito
Carrito & Checkout	Compra	Checkout seguro
Cuenta & Pedidos	Cuenta	Historial y tracking
Atención al Cliente	Soporte	Centro de ayuda
Tiendas Físicas	Retail	Localizador de tiendas
Backoffice	Admin	Gestión de productos
Backoffice	Admin	Inventario y precios
Backoffice	Admin	Pedidos y logística
Backoffice	Admin	Usuarios y roles
Integración Proveedores	Proveedor	Portal de proveedores

Descripción
Búsqueda por texto, filtros por precio, color, talla, material y ordenamiento.
Página de detalle con fotos HD, video, materiales, disponibilidad e inventario visible.
Ingreso con email/contraseña, redes sociales, y registro guiado.
Añadir, editar cantidades, eliminar; bloqueado para anónimo hasta iniciar sesión.
Dirección, método de envío, pago (tarjeta/PayPal), confirmación y notificaciones.
Lista de pedidos, detalles, estado del envío y solicitudes de devolución.
Chat/formulario, preguntas frecuentes, políticas y contacto.
Mapa por país/ciudad con horarios y disponibilidad.
CRUD de catálogo, colecciones y variaciones.
Actualización de stock en tiempo real, reglas de precio y promociones.
Revisión, picking/packing, estados y guías de envío.
Gestión de clientes, proveedores y permisos.
Carga de SKUs, actualización de inventario y atención de órdenes asignadas.

## **Historias de usuario**

Código CU	Código HU	Épica	Feature
CU001	HU-CU001	Autenticación	Registro de usuario
CU002	HU-CU002	Autenticación	Inicio de sesión
CU003	HU-CU003	Administración	Gestión de roles
CU004	HU-CU004	Administración	Gestión de usuarios
CU005	HU-CU005	Productos	Gestión de productos
CU006	HU-CU006	Productos	Catálogo de productos
CU007	HU-CU007	Compras	Proceso de compra
CU008	HU-CU008	Envíos	Gestión de envíos
CU009	HU-CU009	Usuarios	Gestión de perfil
CU010	HU-CU010	Reportes	Gestión de reportes

Rol	Necesidad
Anónimo	Registrarme
Cliente / Administrador / Proveedor	Iniciar sesión
Administrador	Gestionar roles
Administrador	Gestionar usuarios
Proveedor	Gestionar productos
Anónimo	Observar catálogo de productos
Cliente	Realizar compras
Proveedor	Gestionar envíos
Cliente / Administrador / Proveedor	Gestionar mi usuario
Cliente / Administrador / Proveedor	Gestionar reportes

**Objetivo**

Acceder a funcionalidades extra en el sistema

Acceder al sistema con mi cuenta para realizar compras o administrar productos

Crear, consultar, modificar y eliminar roles en el sistema

Crear, consultar, modificar y eliminar usuarios en el sistema

Crear, visualizar, actualizar y eliminar productos

Visitar la plataforma sin necesidad de registrarme

Obtener los productos de mi preferencia

Hacer llegar el producto de preferencia del cliente

Visualizar, modificar y eliminar mi usuario

Visualizar reportes de ventas, inventario y compras

### Criterios de aceptación

El sistema permite registro de nuevos usuarios con validación de datos obligatorios.

Crear, modificar, eliminar, consultar

Crear, modificar, eliminar, consultar

Crear, modificar, eliminar, consultar

Crear, modificar, eliminar, consultar

Consultar catálogo, aplicar filtros

Validación de producto, carrito, pago y confirmación

Crear, modificar, eliminar, consultar

Crear, modificar, eliminar, consultar

Crear, modificar, eliminar, consultar

Prioridad	Estado
Alta	Propuesta
Media	Propuesta
Media	Propuesta
Media	Propuesta
Alta	Propuesta
Media	Propuesta
Media	Propuesta

## Notas

Escenarios: como anónimo ingreso a la página, ubico el login, me registro en el sistema.

Escenarios: se ubica el login, se ingresan los datos solicitados, se inicia sesión.

Escenarios: el administrador ubica la pestaña de roles, crea, consulta, modifica y elimina roles.

Escenarios: el administrador ingresa, consulta usuarios, crea, modifica y elimina usuarios, actualiza el sistema, sale.

Escenarios: el proveedor consulta, crea, modifica, elimina productos, actualiza el sistema y sale.

Escenarios: el usuario abre la tienda virtual, accede a productos, aplica filtros (precio, marca, talla, color).

Escenarios: el cliente inicia sesión, selecciona producto, lo visualiza en el carrito, selecciona método de pago, realiza compra.

Escenarios: se revisa el método de envío de preferencia, se realiza el envío, se valida la llegada, el cliente recibe el producto.

Escenarios: se ingresa al sistema, se consulta el perfil, se gestiona el usuario, se guardan cambios.

Escenarios: cliente observa compras en 'mis compras', administrador/proveedor generan reportes de inventario.

ile del sistema.

aliza la compra.  
el producto.

y ventas.

## Flujo de navegación — Rol Anónimo

Paso	Actor	Acción
2	Anónimo	Navegar categorías y aplicar filtros
3	Anónimo	Abrir PDP (detalle)
4	Anónimo	Intentar añadir al carrito
5	Anónimo	Elegir 'Iniciar sesión' o 'Crear cuenta'

<b>Resultado esperado</b>
Listado de productos con imágenes y precios.
Fotos HD, video, materiales, tallas/colores y disponibilidad.
Se abre modal de autenticación.
Redirección al flujo correspondiente.

<b>Reglas/Notas</b>
Debajo de cada producto se muestra la cantidad exacta en inventario.
Mostrar y cantidad disponible.
Debe iniciar sesión o registrarse para continuar.
Al autenticarse, conservar navegación y producto seleccionado.

Flujos de acciones — Rol Cliente			
Paso	Actor	Acción	Resultado esperado
2	Cliente	Registro	Formulario con datos básicos, validación de correo, aceptación de términos.
	Cliente	Añadir productos al carrito	Producto agregado, contador de carrito actualizado.
4	Cliente	Gestionar carrito	Editar cantidades/eliminar; ver subtotal/impuestos/envío estimado.
5	Cliente	Checkout: Dirección → Envío → Pago → Revisión	Compra confirmada con número de pedido.
6	Cliente	Ver compras realizadas	Historial de pedidos con totales, fecha y estado.
7	Cliente	Ver estado del pedido	Timeline del envío y número de guía.
8	Cliente	Solicitar devolución/cambio	Generación de RMA y pasos para envío/recogida.

<b>Reglas/Notas</b>
Confirmación por email opcional; inicio de sesión automático.
Validación de cantidad ≤ inventario disponible.
Se recalcula total en tiempo real.
Tokenización de pagos; 3DS si aplica.
Acceso a facturas y comprobantes.
Notificaciones por email/SMS al cambiar estado.
Política de devoluciones configurable.

## Flujos de acciones — Rol Administrador

Paso	Actor	Acción
2	Administrador	Gestionar catálogo (CRUD)
3	Administrador	Actualizar inventario y precios
4	Administrador	Revisar y procesar pedidos
5	Administrador	Gestionar usuarios y roles
6	Administrador	Generar reportes

<b>Resultado esperado</b>	<b>Reglas/Notas</b>
Crear/editar/eliminar productos, variaciones y colecciones.	Control de publicación y programaciones.
Stock y precios actualizados en tiempo real.	Importación CSV/Excel; alertas por stock bajo.
Cambiar estados, generar guías, notificar clientes.	Estados: Nuevo, Picking, Enviado, Entregado, Devuelto.
Altas/bajas/ediciones y permisos.	Bitácora y auditoría.
Reporte de ventas por fecha, categoría, producto, y tasas de conversión.	Exportar a Excel/PDF.

### Flujos de acciones — Rol Proveedor/Vendedor

Paso	Actor	Acción	Resultado esperado
2	Proveedor/Vendedor	Cargar (CSV/Excel)	SKUs en revisión por Administrador.
3	Proveedor/Vendedor	Actualizar inventario	Cantidades exactas reflejadas en catálogo.
4	Proveedor/Vendedor	Atender órdenes asignadas	Confirmación de disponibilidad y fechas de despacho.
5	Proveedor/Vendedor	Comunicación con Admin	Resolver incidencias por comentarios o chat.

<b>Reglas/Notas</b>
Validaciones de datos y calidad de imágenes.
Historial de cambios visible.
Cargar guía y marcar 'Despachado'.
SLAs y penalizaciones.