

## EJERCICIOS HISTORIA DE USUARIO

### EJERCICIO 1 – Tienda en línea

Tabla 1-Ver catalogo

<b>Trazabilidad:</b> DF001
<b>Título:</b> Ver catálogo de productos
<b>Enunciado:</b> Como Cliente nuevo o registrado, quiero ver los productos disponibles en el catálogo para conocer las opciones antes de realizar una compra.
<b>Criterios de aceptación:</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. El sistema debe permitir visualizar todos los productos activos.</li><li>2. Los productos deben mostrarse con nombre, precio y descripción.</li><li>3. Los clientes registrados y nuevos pueden acceder sin restricciones.</li><li>4. Si el producto está agotado, debe indicarse su estado.</li></ol>
<b>Notas/Adicionales:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Se recomienda actualizar el catálogo automáticamente según el stock.</li><li>• Debe permitir filtros por categoría y ordenamiento por precio.</li></ul>

Tabla 2-Añadir productos al carrito

<b>Trazabilidad:</b> DF002
<b>Título:</b> Añadir productos al carrito
<b>Enunciado:</b> Como Cliente registrado, quiero añadir productos al carrito de compras para poder realizar la compra en una sola transacción.
<b>Criterios de aceptación:</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Solo los clientes registrados pueden añadir productos.</li><li>2. El sistema debe permitir agregar más de un producto.</li><li>3. Si el producto ya existe en el carrito, se debe actualizar la cantidad.</li><li>4. Si un producto no tiene stock, no debe poder añadirse.</li></ol>
<b>Notas/Adicionales:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• El carrito se guarda en la sesión del usuario.</li><li>• El sistema debe actualizar el total automáticamente.</li></ul>

Tabla 3 - Procesar pago

<b>Trazabilidad:</b> DF003
<b>Título:</b> Procesar pago
<b>Enunciado:</b> Como Cliente registrado, quiero procesar el pago de los productos del carrito para completar la compra de forma segura.
<b>Criterios de aceptación:</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. El sistema debe validar que el carrito no esté vacío.</li><li>2. El pago debe procesarse mediante una pasarela segura.</li><li>3. Debe incluir la verificación del carrito y validación de datos del pago.</li><li>4. Si el cliente posee un cupón de descuento válido, se aplicará automáticamente.</li><li>5. En caso de error en el pago, debe mostrarse un mensaje claro al usuario.</li></ol>
<b>Notas/Adicionales:</b>

- |  |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Debe incluir registro de la transacción en el historial del cliente.</li> <li>• Puede integrarse con diferentes métodos de pago.</li> </ul> |
|--|

Tabla 4- Gestionar historial de pedidos

<b>Trazabilidad:</b> DF004
<b>Título:</b> Gestionar historial de pedidos
<b>Enunciado:</b> Como Cliente registrado, quiero consultar mi historial de pedidos para ver el estado y los detalles de mis compras anteriores.
<b>Criterios de aceptación:</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Solo clientes registrados pueden acceder a su historial.</li> <li>2. El historial debe mostrar fecha, monto y estado del pedido.</li> <li>3. Debe permitir ver detalles del pedido y facturas anteriores.</li> <li>4. El historial debe actualizarse automáticamente con cada compra.</li> </ol>
<b>Notas/Adicionales:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los administradores también pueden visualizar el historial general.</li> <li>• La información debe estar protegida según las normas de privacidad.</li> </ul>

Tabla 5- Gestión de productos (Administrador)

<b>Trazabilidad:</b> DF005
<b>Título:</b> Gestión de productos y stock
<b>Enunciado:</b> Como Administrador, quiero agregar, modificar o eliminar productos para mantener actualizado el catálogo según el stock disponible.
<b>Criterios de aceptación:</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Solo los administradores pueden acceder a esta función.</li> <li>2. El sistema debe registrar toda modificación realizada.</li> <li>3. No se deben eliminar productos con pedidos en curso.</li> <li>4. Cada cambio debe reflejarse inmediatamente en el catálogo.</li> </ol>
<b>Notas/Adicionales:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Debe existir un control de versiones o registro de cambios.</li> <li>• El administrador puede reactivar productos deshabilitados.</li> </ul>

Tabla 6- Generar informes (Administrador)

<b>Trazabilidad:</b> DF006
<b>Título:</b> Generación de informes de ventas
<b>Enunciado:</b> Como Administrador, quiero generar informes de productos más vendidos y clientes frecuentes para analizar las tendencias de ventas y planificar el stock.
<b>Criterios de aceptación:</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El sistema debe generar reportes automáticos por fechas o categorías.</li> <li>2. Los informes deben poder exportarse en formato PDF o Excel.</li> <li>3. El sistema debe incluir estadísticas de ventas y ganancias.</li> <li>4. Solo el administrador puede generar estos reportes.</li> </ol>
<b>Notas/Adicionales:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los reportes deben almacenarse para consultas futuras.</li> <li>• Puede integrarse con módulos contables o financieros.</li> </ul>

## EJERCICIO 2 – Procesar Pago

Tabla 1 – Registro de cliente

<b>Trazabilidad:</b> DF001
<b>Título:</b> Registro de cliente
<b>Enunciado:</b> Como Cliente, quiero registrarme en el sistema de ventas para facilitar futuras compras y mantener mi información disponible para contacto y seguimiento.
<b>Criterios de aceptación:</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El sistema debe permitir registrar nuevos clientes con datos válidos.</li> <li>2. Cada cliente debe tener un identificador único.</li> <li>3. Los datos personales deben validarse antes de ser guardados.</li> <li>4. El sistema debe notificar al usuario si el registro fue exitoso.</li> </ol>
<b>Notas/Adicionales:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La información debe almacenarse de forma segura y cumplir con protección de datos.</li> <li>• El cliente podrá modificar su información desde su perfil.</li> </ul>

Tabla 2 – Validar tarjeta de crédito

<b>Trazabilidad:</b> DF002
<b>Título:</b> Validación de tarjeta de crédito
<b>Enunciado:</b> Como Cliente, quiero validar los datos de mi tarjeta de crédito para asegurar una transacción segura durante el proceso de pago.
<b>Criterios de aceptación:</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. El sistema debe solicitar número, fecha de vencimiento y código CVV.</li><li>2. La validación debe hacerse mediante una pasarela de pago certificada.</li><li>3. Si la tarjeta no es válida, debe rechazarse el pago.</li><li>4. La validación debe ser obligatoria antes de confirmar la compra.</li></ol>
<b>Notas/Adicionales:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• No se deben almacenar los datos de la tarjeta.</li><li>• Debe garantizarse conexión segura mediante cifrado SSL.</li></ul>

Tabla 3 – Procesar pago

<b>Trazabilidad:</b> DF003
<b>Título:</b> Procesar pago
<b>Enunciado:</b> Como Cliente, quiero procesar el pago de mis productos para finalizar la compra de manera segura y eficiente.
<b>Criterios de aceptación:</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. El proceso debe incluir la validación de la tarjeta de crédito.</li><li>2. El sistema debe generar una transacción única por pedido.</li><li>3. Si los datos financieros son incorrectos, se debe rechazar el pago.</li><li>4. El sistema debe registrar la fecha, hora y monto del pago.</li><li>5. Una vez aprobado, debe enviarse una confirmación automática.</li></ol>
<b>Notas/Adicionales:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Se debe integrar con servicios externos de pago confiables.</li><li>• En caso de error, el usuario debe poder reintentar el pago.</li></ul>

Tabla 4 – Confirmar pedido

<b>Trazabilidad:</b> DF004
<b>Título:</b> Confirmación automática del pedido
<b>Enunciado:</b> Como Cliente, quiero recibir una confirmación de mi pedido para tener la seguridad de que la compra fue procesada correctamente.
<b>Criterios de aceptación:</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. El sistema debe generar automáticamente la confirmación tras un pago exitoso.</li><li>2. Debe incluir número de pedido, detalle de productos y fecha estimada de entrega.</li><li>3. La confirmación debe enviarse al correo registrado del cliente.</li><li>4. Si el pago falla, no debe generarse la confirmación.</li></ol>
<b>Notas/Adicionales:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Puede incluir un enlace para seguimiento del pedido.</li><li>• La confirmación también debe almacenarse en el historial del cliente.</li></ul>

Tabla 5 – Verificar inventario

<b>Trazabilidad:</b> DF005
<b>Título:</b> Verificación de disponibilidad de inventario
<b>Enunciado:</b> Como Sistema, quiero verificar el inventario disponible en tiempo real para asegurar que los productos comprados puedan despacharse correctamente.
<b>Criterios de aceptación:</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Cada vez que se confirme un pedido, debe actualizarse el stock.</li><li>2. Si el producto no está disponible, el sistema debe notificar al cliente.</li><li>3. Las actualizaciones deben reflejarse en el catálogo inmediatamente.</li><li>4. Solo los productos con stock disponible pueden pagarse.</li></ol>
<b>Notas/Adicionales:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• El módulo debe estar conectado a la base de datos central.</li><li>• Las transacciones deben registrarse en un log de inventario.</li></ul>

Tabla 6 – Generar reportes y estadísticas

<b>Trazabilidad:</b> DF006
<b>Título:</b> Generación de reportes y estadísticas
<b>Enunciado:</b> Como Gerente, quiero generar reportes de ventas e inventario para analizar el rendimiento del negocio y las tendencias de compra.
<b>Criterios de aceptación:</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. El sistema debe permitir generar reportes filtrados por fechas y categorías.</li><li>2. Los reportes deben incluir ventas totales, productos más vendidos y clientes activos.</li><li>3. Los resultados deben exportarse a PDF o Excel.</li><li>4. Solo los usuarios con rol de gerente pueden acceder a esta función.</li></ol>
<b>Notas/Adicionales:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Los reportes deben generarse de manera automática cada fin de mes.</li><li>• El sistema debe guardar el historial de reportes generados.</li></ul>

Tabla 7 – Atender incidente o inquietud

<b>Trazabilidad:</b> DF007
<b>Título:</b> Atención de incidentes o inquietudes
<b>Enunciado:</b> Como Agente de atención al cliente, quiero gestionar incidentes o inquietudes reportadas por los clientes para resolver problemas o dudas relacionadas con los pagos o pedidos.
<b>Criterios de aceptación:</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. El agente debe poder registrar y actualizar el estado de cada incidente.</li><li>2. Si el incidente requiere devolución o reembolso, debe incluirse el protocolo correspondiente.</li><li>3. El cliente debe recibir notificación del seguimiento de su caso.</li><li>4. Solo personal autorizado puede acceder a esta función.</li></ol>
<b>Notas/Adicionales:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Los incidentes deben almacenarse en un historial de soporte.</li><li>• Debe existir un tiempo máximo de respuesta definido (SLA).</li></ul>