

HairBeautyNow
Problem Statement
Versione 2.0



Data: 9/02/2025

Progetto: HairBeautyNow	Versione: 2.0
Documento: Problem Statement	Data: 09/02/2025

Coordinatore del progetto:

Nome	Matricola

Partecipanti:

Nome	Matricola
Aniello Cirillo	0512117775
Christian Pio Lanziero	0512117931

Scritto da:	Aniello Cirillo, Christian Pio Lanziero
--------------------	-----------------------------------------

REVISION HISTORY

Data	Versione	Descrizione	Autore
07/10/2024	0.1	Problem Domain	Tutto il team
08/10/2024	0.2	Definizione degli scenari, requisiti funzionali e non funzionali, target environment, deliverables & deadlines	Tutto il team
10/10/2024	0.3	Ridefinizione dei requisiti funzionali e non funzionali	Aniello Cirillo
14/10/2024	0.4	Revisione generale	Christian Pio Lanziero
15/10/2024	1.0	Prima Release	Tutto il team
24/10/2024	1.1	Rettifica Requisiti Funzionali	Tutto il team
29/10/2024	1.2	Rettifica Requisiti Non Funzionali	Tutto il team
09/02/2025	2.0	Revisione finale del documento, rettifica dei requisiti funzionali e non funzionali	Tutto il team

INDICE

REVISION HISTORY	2
1.1 Stato Attuale	4
1.2 Obiettivi	5
2. SCENARI D'UTILIZZO	5
2.1 AS-IS Scenario	5
2.1.1 Prenotazione in salone	5
2.1.2 Gestione degli appuntamenti	5
2.1.3 Perdita di clienti	6
2.2 Visionary Scenario	6
2.2.1 Prenotazione online facile e veloce	6
2.2.2 Gestione ottimizzata degli appuntamenti	6
2.2.3 Fidelizzazione e aumento del volume di prenotazioni	7
3. REQUISITI FUNZIONALI	7
3.1.1 Operazioni Utente Generale	7
3.1.2 Operazioni Utente Acquirente	7
3.1.3 Operazioni Utente Gestore Sede	8
3.1.4 Operazioni Utente Gestore Catena	9
4. REQUISITI NON FUNZIONALI	10
4.1.1 Usabilità	10
4.1.2 Affidabilità	10
4.1.3 Manutenibilità	10
4.1.4 Robustezza	10
4.1.5 Performance	10
4.1.6 Requisiti Operativi	11
5. TARGET ENVIRONMENT	11
6. DELIVERABLES & DEADLINES	11

1. PROBLEM DOMAIN

1.1 Stato Attuale

Attualmente, la catena HairBeautyNow è già un marchio consolidato, con diverse sedi di saloni di bellezza e barbieri che operano sotto lo stesso nome. Tuttavia, la gestione delle prenotazioni e l'organizzazione delle sedi non è ancora completamente ottimizzata, con ciascuna sede che adotta approcci diversi e frammentati per gestire gli appuntamenti e i servizi offerti.

Molti gestori di sede utilizzano ancora sistemi tradizionali, come agende cartacee o software non integrati, rendendo complessa l'uniformità del servizio in tutta la catena. Ciò crea difficoltà sia per i clienti, che spesso devono fare sforzi aggiuntivi per trovare disponibilità, sia per i gestori, che faticano a mantenere un flusso di lavoro efficiente e omogeneo tra le varie sedi.

Questa frammentazione riduce la capacità della catena di mantenere un alto livello di soddisfazione del cliente e di ottimizzare le risorse interne. Gli appuntamenti non sempre vengono gestiti in modo fluido, e talvolta si verificano errori, come doppie prenotazioni o disorganizzazione durante i periodi di picco. Inoltre, la mancanza di un sistema centralizzato di gestione rende difficile analizzare e ottimizzare il rendimento delle varie sedi.

Con l'applicativo HairBeautyNow, progettato specificamente per la catena, l'obiettivo è quello di centralizzare e ottimizzare la gestione delle prenotazioni e delle operazioni delle sedi. Ogni salone della catena può utilizzare un unico sistema integrato che permette di gestire in modo efficiente gli appuntamenti, fornire servizi uniformi e garantire una maggiore soddisfazione sia per i clienti che per i gestori.

1.2 Obiettivi

L'applicativo HairBeautyNow, progettato per ottimizzare la catena, ha l'obiettivo di centralizzare e uniformare la gestione delle prenotazioni e dei servizi in tutte le sedi, offrendo ai clienti un'esperienza omogenea e di qualità. L'interfaccia user-friendly consente di prenotare facilmente i servizi desiderati in pochi passaggi, con accesso in tempo reale alle disponibilità, riducendo tempi di attesa e migliorando la soddisfazione del cliente.

Per i gestori, il sistema fornisce un pannello di controllo avanzato e centralizzato, che permette di monitorare, ottimizzare le risorse e gestire il personale in modo efficiente. Inoltre, garantisce la sincronizzazione delle promozioni e la coerenza dei servizi offerti su scala globale. L'obiettivo principale è migliorare l'efficienza operativa della catena, aumentare la fidelizzazione dei clienti e supportare la crescita del business.

2. SCENARI D'UTILIZZO

Analizziamo i vari scenari, prendendo in considerazione prima As-Is Scenario così da studiare gli scenari attuali in cui non viene ancora utilizzato il sistema di gestione prenotazioni offerto dall'applicativo "HairBeautyNow".

Poi successivamente analizzeremo invece il Visionary Scenario dove si studiano i vari scenari dove invece il sistema è in uso e viene utilizzato per risolvere le problematiche analizzate negli scenari precedenti.

2.1 AS-IS Scenario:

2.1.1 Prenotazione in salone

- **Mario** vuole tagliarsi i capelli prima di un matrimonio. Deve chiamare il suo barbiere di fiducia HairBeautyNow. Prova a chiamare durante la pausa pranzo, ma la linea è occupata. Riprova nel pomeriggio e, finalmente, riesce a parlare con il barbiere, ma gli orari disponibili non coincidono con i suoi impegni. Finisce per scegliere un orario meno conveniente per lui o decide di andare da un altro barbiere.

2.1.2 Gestione degli appuntamenti

- **Anna**, la receptionist di un salone di bellezza HairBeautyNow, gestisce gli appuntamenti su un'agenda cartacea. Durante una giornata frenetica, accidentalmente segna due appuntamenti alla stessa ora per la stessa estetista. Il giorno dell'appuntamento, entrambe le clienti si presentano e una delle due è costretta ad aspettare o a spostare il suo trattamento.

2.1.3 Perdita di clienti

- Giovanni, gestore della catena HairBeautyNow, si accorge che il martedì pomeriggio è uno dei momenti più tranquilli per le sue sedi. Nonostante sia responsabile della promozione delle attività, deve contattare manualmente ogni sede di barbieri per applicare una promozione speciale, sperando di incentivare le prenotazioni in quelle ore vuote. Tuttavia, il processo di comunicazione è dispendioso in termini di tempo, poiché deve chiamare o inviare email a ciascun titolare, il che non garantisce che tutti implementino l'offerta contemporaneamente. Di conseguenza, la promozione fatica a raggiungere i clienti, e la sala rimane spesso vuota, causando una significativa perdita di opportunità di guadagno.

2.2 Visionary Scenario:

2.2.1 Prenotazione online facile e veloce

Mario vuole tagliarsi i capelli prima di un matrimonio e decide di chiamare il suo barbiere di fiducia HairBeautyNow per prendere un appuntamento. Essendo a lavoro, prova a chiamare durante la pausa pranzo, ma la linea è occupata. Invece di riprovare al telefono, si ricorda che il barbiere ha recentemente attivato un sito web per le prenotazioni online.

Durante la sua pausa, Mario apre il sito dal cellulare, sperando di trovare un orario che si adatti meglio ai suoi impegni. Naviga tra le opzioni disponibili, ma si accorge che gli orari più comodi per lui sono già prenotati. Dopo un momento di riflessione, decide comunque di prenotare l'unico orario rimasto disponibile, anche se meno conveniente.

Grazie al sito web, evita ulteriori chiamate e sa che l'appuntamento è confermato in pochi secondi. Nonostante l'orario non ideale, è soddisfatto di aver risparmiato tempo nella prenotazione e di non dover andare da un altro barbiere.

2.2.2 Gestione ottimizzata degli appuntamenti

- **Anna** lavora come receptionist in un salone di bellezza HairBeautyNow e, nonostante la giornata frenetica, è tranquilla. Da quando il salone ha introdotto un sistema di prenotazioni online, i clienti possono prenotare autonomamente tramite il sito web, riducendo notevolmente il suo carico di lavoro.

Mentre gestisce il flusso di clienti in negozio, due clienti effettuano le loro prenotazioni direttamente online. Il sistema, controllando automaticamente le disponibilità, assicura che non ci siano sovrapposizioni o errori.

Il giorno degli appuntamenti, le clienti si presentano puntuali e trovano tutto organizzato alla perfezione. Grazie al sistema di prenotazioni online, Anna non deve più preoccuparsi di errori e le clienti ottengono il loro trattamento senza intoppi.

2.2.3 Fidelizzazione e aumento del volume di prenotazioni

- **Giovanni**, gestore della catena HairBeautyNow, nota che il martedì pomeriggio è tradizionalmente uno dei momenti più tranquilli per le sue sedi. Con l'implementazione del nuovo sistema di prenotazione online, ha la possibilità di creare e gestire facilmente promozioni per tutti i barbieri della catena.

Decide di lanciare un'offerta speciale per il martedì pomeriggio: un taglio scontato per chi prenota tramite il sito. Utilizzando il pannello di controllo centralizzato, Giovanni può applicare l'offerta a tutte le sedi con un solo clic, garantendo che tutti i titolari siano informati e pronti a ricevere i clienti.

Grazie alla visibilità e alla facilità di accesso alla promozione, le prenotazioni iniziano ad aumentare. I clienti, attratti dall'offerta, prenotano in massa, riempiendo i posti vuoti del martedì pomeriggio. Giovanni osserva con soddisfazione come la strategia non solo porti a un incremento significativo delle prenotazioni, ma favorisca anche la fidelizzazione dei clienti, che apprezzano la comodità di poter accedere a offerte speciali in modo semplice e immediato.

3. REQUISITI FUNZIONALI

3.1.1 Operazioni Utente Generale:

RF1: Registrazione

Priorità: Alta

L'utente potrà registrarsi fornendo nome, cognome, username, città, e-mail (non già registrata) e password.

RF2: Autenticazione

Priorità: Alta

L'utente utilizza username e password per autenticarsi e accedere al proprio account.

HairBeautyNow	Ingegneria del Software	Pagina 6 di 11
---------------	-------------------------	----------------

RF3: Logout

Priorità: Alta

L'utente può effettuare il logout ed uscire dalla sessione.

RF4: Visualizzazione dei servizi disponibili

Priorità: Alta

L'utente può consultare l'intero catalogo dei servizi offerti divisi per categoria: make up, hair styling, nail care, spa e massaggi.

RF5: Visualizzazione dei servizi specifici

Priorità: Alta

L'utente può accedere alla lista dei servizi specifici, come ad esempio può accedere a tutti i servizi di hair styling.

3.1.2 Operazioni Utente Acquirente:

RF6: Scelta del servizio

Priorità: Alta

L'utente potrà selezionare un servizio dal catalogo, come taglio capelli, barba, manicure o trattamenti estetici.

RF7: Scelta del salone

Priorità: Alta

Dopo aver selezionato il servizio desiderato, l'utente sceglie uno tra i saloni che offrono il servizio richiesto nella propria città di appartenenza oppure altrove.

RF8: Scelta del professionista

Priorità: Alta

Dopo aver scelto il servizio e il salone, l'utente può selezionare un professionista disponibile e scegliere l'orario per completare la prenotazione, garantendo che il trattamento si svolga senza inconvenienti.

RF9: Storico degli ordini

Priorità: Alta

L'utente autenticato può vedere i servizi prenotati, inclusi i dettagli come data e ora del servizio, salone e professionista selezionato.

RF10: Metodo di pagamento

Priorità: Alta

Dopo aver selezionato il servizio, il professionista e l'orario, l'utente dovrà compilare il form che permette l'inserimento dei dati del proprio metodo di pagamento.

3.1.3 Operazioni Utente Gestore Sede:

RF11: Rimozione di professionisti esistenti

Priorità: Alta

Il gestore della sede ha la possibilità di rimuovere professionisti dallo staff quando necessario, garantendo una gestione flessibile e ottimale delle risorse umane e operative.

RF12: Assunzione di nuovi professionisti

Priorità: Alta

Il gestore della sede ha la possibilità di aggiungere nuovi professionisti allo staff, ottimizzando le risorse operative del salone.

RF13: Modifica delle prenotazioni attive

Priorità: Media

Il gestore ha la possibilità di modificare le prenotazioni, cambiando orari, professionisti o servizi associati, per garantire una gestione flessibile e adattabile alle esigenze operative e dei clienti.

RF14: Rimozione di una prenotazione

Priorità: Alta

Il gestore della sede ha la possibilità di rimuovere prenotazioni attive. Questa operazione consente al gestore di eliminare prenotazioni che non sono più necessarie, garantendo una gestione efficiente delle risorse del salone.

3.1.4 Operazioni Utente Gestore Catena:

RF15: Amministrazione delle sedi

Priorità: Alta

Il gestore della catena può visualizzare e gestire le attività di tutte le sedi sotto la propria gestione, inclusa la possibilità di ottimizzare l'allocazione dei servizi tra le sedi.

RF16: Aggiunta di una sede

Priorità: Alta

Il gestore della catena può aggiungere una nuova sede al sistema, fornendo tutte le informazioni necessarie e procedendo con l'inserimento dei profili dei professionisti, garantendo l'integrazione della sede nel sistema.

RF17: Assegnazione gestore sede

Priorità: Alta

Il sistema consente al Gestore Catena di assegnare un Gestore Sede a una sede esistente, selezionando tra quelli disponibili e non già associati ad altre sedi.

RF18: Creazione gestore sede

Priorità: Alta

Il sistema permette al Gestore Catena di creare un nuovo Gestore Sede, fornendo tutte le informazioni necessarie, e di associarlo a una sede, se necessario, per ottimizzare la gestione delle sedi.

RF19: Rimozione gestore sede

Priorità: Alta

Il Gestore Catena ha la possibilità di rimuovere un Gestore Sede da una sede per ragioni operative, garantendo la continuità della gestione assegnandone un altro, se necessario.

RF20: Modifica di una sede esistente

Priorità: Media

Il sistema deve permettere al Gestore Catena di aggiornare le informazioni di una sede esistente, come orari di apertura, indirizzo o dettagli di contatto.

RF21: Chiusura di una sede esistente

Priorità: Media

Il sistema consente al Gestore Catena di chiudere una sede esistente, disattivandola e impedendone la disponibilità per prenotazioni future.

RF22: Creazione promozioni della catena

Priorità: Media

Il Gestore Catena può creare sconti e promozioni, definendone durata e condizioni. Le offerte saranno visibili agli utenti e applicabili ai servizi specifici della catena.

RF23: Rimozione promozioni della catena

Priorità: Media

Il Gestore Catena può eliminare sconti e promozioni esistenti, assicurandosi che non siano più disponibili per gli utenti o applicabili ai servizi della catena.

RF24: Visualizza informazioni account

Priorità: Alta

Tutti gli utenti possono visualizzare le informazioni riguardanti il loro profilo come l'username, l'email e i dati anagrafici.

4. REQUISITI NON FUNZIONALI

4.1.1 Usabilità

- **RNFU1 Navigazione Intuitiva:** La struttura dell'interfaccia sarà progettata per permettere un'esperienza fluida e priva di ostacoli per l'utente, indipendentemente dal dispositivo utilizzato.
- **RNFU2 Navigazione Intuitiva per Utenti Comuni:** L'interfaccia sarà chiara e lineare, rendendo semplice l'accesso alle funzionalità principali anche per utenti con basse competenze tecniche.
- **RNFU3 Accesso a Strumenti Avanzati per Utenti Gestori:** Gli utenti gestori disporranno di un'interfaccia altrettanto intuitiva, ma con accesso a strumenti avanzati e funzionalità di gestione per una configurazione e monitoraggio del sistema efficiente.

4.1.2 Affidabilità

- **RNFA1 Rilevazione errori:** Il sistema rileva errori di inserimento dati da parte dell'utente in massimo 2 secondi.

- **RNFA2 Autenticazione controllata:** Il sistema deve fornire un metodo di autenticazione sicuro al fine di prevenire accessi non autorizzati.
- **RNFA3 Crittografia:** Le password degli utenti dovranno essere crittografate.

4.1.3 Manutenibilità

- **RNFM1 Architettura Modulare:** Il sistema sarà progettato con un'architettura modulare per facilitare la manutenzione e supportare facilmente l'espansione e l'integrazione di nuove funzionalità.
- **RNFM2 Facilità di Aggiornamento:** Sarà garantita la possibilità di effettuare aggiornamenti e modifiche senza interrompere il servizio, minimizzando tempi di inattività.

4.1.4 Robustezza

- **RNFR1 Integrità dei Dati:** Il sistema assicurerà l'integrità dei dati durante tutte le operazioni, prevenendo la perdita o la corruzione delle informazioni.

4.1.5 Performance

- **RNFP1 Tempo di Risposta Ottimale:** Il sistema dovrà rispondere rapidamente alle richieste degli utenti, mantenendo un tempo di risposta minimo anche in caso di richieste complesse.

4.1.6 Requisiti Operativi

- **RNFRO1 Occupazione orario:** Un servizio prenotato risulterà occupato per quella fascia oraria, anche se il cliente non si presenterà all'appuntamento.

5. TARGET ENVIRONMENT

HairBeautyNow sarà sviluppata come una web application accessibile da qualsiasi dispositivo dotato di un browser moderno. Il sistema adotterà tecnologie web avanzate come HTML5, CSS, JavaScript e MySQL invece sarà utilizzato per la gestione e la conservazione dei dati. Per il backend, si utilizzeranno Servlet e JSP per creare pagine dinamiche, seguendo il pattern architetturale MVC. La piattaforma sarà compatibile con i principali browser (Safari,Opera,Chrome,Firefox) e ottimizzata per diverse risoluzioni di schermo, assicurando un'esperienza utente fluida anche da smartphone e tablet.

6. DELIVERABLES & DEADLINES

- 14 Ottobre: Rilascio Problem Statement

HairBeautyNow	Ingegneria del Software	Pagina 10 di 11
---------------	-------------------------	-----------------

- 28 Ottobre: Requisiti e casi d'uso
- 11 Novembre: Requirements Analysis Document
- 25 Novembre: System Design Document
- 8 Dicembre : Prima versione del software
- 16 Dicembre: Piano di test e specifica interfacce dei moduli del sistema