

Fase 2: Progettazione Concettuale - TORVERBARBER

Dominio Applicativo

L'applicazione TORVERBARBER mira a centralizzare le operazioni giornaliere di una catena di *barber shop*, facilitando la gestione per il personale e offrendo una piattaforma digitale intuitiva per i clienti.

Obiettivi del Progetto

1. **Ottimizzare l'efficienza operativa:** garantire una gestione fluida delle prenotazioni, dei turni e delle vendite.
2. **Migliorare l'esperienza del cliente:** offrire strumenti digitali per prenotazioni, notifiche e personalizzazione dei servizi.
3. **Incrementare la fidelizzazione:** fornendo promozioni mirate e un'interfaccia che incentivi il ritorno dei clienti.
4. **Analisi strategiche:** fornire report dettagliati per migliorare le prestazioni aziendali.

Raccolta dei Dati e Analisi dei Requisiti

Analisi degli utenti

1. **Cliente**
 - L'applicazione è stata progettata per migliorare significativamente l'esperienza dei clienti, offrendo strumenti che semplificano l'accesso ai servizi e aumentano la fidelizzazione. Ogni cliente avrà la possibilità di creare un proprio profilo personale sulla piattaforma online. Durante la registrazione, verranno richiesti alcuni dati fondamentali come il nome utente, l'indirizzo email e il numero di cellulare. Questo profilo diventerà il punto di accesso principale per gestire tutte le funzionalità offerte dall'applicazione.

- Tra le caratteristiche principali, c'è la possibilità di effettuare prenotazioni online in modo semplice e veloce. I clienti potranno scegliere il negozio più vicino, selezionare il barbiere preferito e definire i servizi desiderati. Inoltre, avranno sempre la possibilità di modificare o cancellare le prenotazioni in base alle loro esigenze.
- Un altro elemento chiave è l'accesso allo storico dei servizi e degli acquisti. Questa funzionalità permette ai clienti di consultare i dettagli dei trattamenti ricevuti e dei prodotti acquistati in passato. Per quanto riguarda i prodotti, l'applicazione consente di effettuare ordini online che potranno essere ritirati comodamente nel negozio prescelto.
- L'applicazione include anche un sistema di notifiche personalizzate. I clienti riceveranno promozioni esclusive e offerte dedicate, con l'obiettivo di incentivare il loro ritorno. Ad esempio, dopo aver completato 10 tagli, il cliente potrà ricevere un taglio gratuito come premio per la sua fedeltà.
- Infine, i clienti avranno la possibilità di lasciare feedback e valutazioni sui servizi ricevuti. Questa funzionalità non solo permette loro di esprimere la propria opinione, ma aiuta anche il negozio a migliorare la qualità dei servizi offerti, rendendo il processo di miglioramento continuo un pilastro centrale dell'esperienza cliente.

2. Staff

L'applicazione offre strumenti dedicati allo staff, che è suddiviso in due categorie principali: dipendenti e manager. Ogni ruolo ha accesso a funzionalità personalizzate, progettate per ottimizzare le operazioni quotidiane.

- I **barbieri** rappresentano il cuore operativo di ogni negozio. Attraverso l'applicazione, possono accedere facilmente al proprio profilo e visualizzare le prenotazioni che li riguardano. Hanno inoltre a disposizione un calendario aggiornato che consente loro di consultare i turni di lavoro, così da pianificare la giornata in modo efficiente. Inoltre, i barbieri possono registrare i servizi offerti ai clienti, che verranno automaticamente collegati al profilo del cliente per garantire uno storico dettagliato.
- I **receptionist** svolgono un ruolo chiave nel mantenere il negozio operativo e nel supportare i clienti. Il loro compito principale è la gestione delle prenotazioni: grazie a un'interfaccia intuitiva, possono aggiungere, modificare o annullare appuntamenti in base alle esigenze del cliente o alle disponibilità dei barbieri. Sono anche il primo punto di contatto per i clienti che necessitano di assistenza, sia per questioni legate alle prenotazioni sia per problemi relativi agli acquisti. Infine, il receptionist monitora l'attività quotidiana del negozio, assicurandosi che tutto funzioni senza intoppi.
- Ogni negozio è gestito da un **responsabile** che si occupa di coordinare le attività operative. Questo ruolo include la gestione dei turni dei barbieri, adattandoli alle necessità del negozio, e il controllo dell'inventario, verificando che le scorte siano sufficienti sia per la vendita sia per l'uso interno. Il responsabile si occupa anche delle comunicazioni con i fornitori, assicurando

un flusso costante di materiali e prodotti. Infine, fornisce report regolari al manager di zona, così da mantenere una supervisione generale sull'andamento del negozio.

- Il **manager** supervisiona un insieme di negozi all'interno di una determinata area geografica. Questo ruolo richiede una visione globale delle performance di ogni negozio, analizzando report e dati forniti dai responsabili. Il manager di zona lavora per risolvere eventuali problematiche e garantire che i negozi rispettino gli standard qualitativi della catena. Inoltre, ha la responsabilità di pianificare promozioni e strategie per incrementare le vendite e la soddisfazione dei clienti su scala regionale.
- Infine, il **CEO** è responsabile della supervisione complessiva della catena di *barber shop*. Questo ruolo si concentra sull'analisi strategica dei dati provenienti da tutti i negozi, identificando tendenze e opportunità per migliorare le operazioni. Il CEO definisce gli obiettivi aziendali a lungo termine, pianifica l'espansione del marchio e gestisce le relazioni con partner e investitori, garantendo così la crescita e la sostenibilità dell'intera catena.

La catena di negozi **TORVERBARBER** adotta una struttura gerarchica in cui ogni negozio è gestito da un **manager**, che a sua volta riferisce al **responsabile di zona**. Quest'ultimo è in diretto contatto con il **CEO** e supervisiona più negozi in una stessa zona o città. Ogni ruolo all'interno dello staff ha responsabilità specifiche, con una scala retributiva definita e una progressione salariale basata sugli anni di servizio.

Ruoli e Responsabilità

- **Receptionist:** Prima figura di contatto per i clienti, si occupano di accoglienza, gestione delle prenotazioni e supporto amministrativo. La crescita salariale segue una costante stipendiale pari a 1.01 moltiplicata per gli anni di servizio.
- **Barbiere:** Responsabili dei servizi offerti ai clienti (tagli, trattamenti barba, ecc.). Lo stipendio cresce con una costante stipendiale di 1.02.
- **Manager del negozio:** Gestisce le operazioni quotidiane del negozio, come turni, inventario e fornitori. Lo stipendio è calcolato con una costante di 1.03.
- **Responsabile di zona:** Supervisiona più negozi in una zona, collabora con i manager e mantiene il contatto diretto con il CEO. La costante stipendiale è 1.04.
- **CEO:** Guida l'azienda, definendo la strategia e supervisionando l'intera struttura. Lo stipendio è basato su contratti specifici e bonus performance, senza una costante stipendiale.

Glossario delle entità

Entità	Descrizione	Attributi	Relazioni Coinvolte
Negozio	Singolo negozio appartenente alla catena	Id , Nome, Indirizzo, Contatto Telefonico	Cliente, Staff, Inventario, Offerta
Staff	Ciascun dipendente della catena	Id , Nome, Cognome, DataAssunzione, DataNascita, Cellulare, Email, Password, Stipendio	Ruolo, Negozio, Feedback, Turno, Prenotazione
Cliente	Singolo cliente del negozio	Id , Nome, Cognome, Cellulare, Email, Password	Prenotazione, Ordine, Feedback, Offerta
Prenotazione	Richiesta di prenotazione effettuata dal cliente	Id , Data, Ora, Stato, NoteServizio	Cliente, Staff, Turno, Negozio, Feedback
Turno	Descrizione dell'orario di lavoro dello staff	Id , OraInizio, OraFine, Data	Staff, Prenotazione
Feedback	Recensione da parte del cliente verso il barbiere	Id , Voto, Commento, Data	Prenotazione
Inventario	Prodotti disponibili alla vendita e all'uso quotidiano del negozio	IdProdotto , Nome, Quantità, PrezzoAcquisto	Negozio, Ordine, Offerta
Ordine	Ordini effettuati dai clienti	Id , Data, Stato	Cliente, Negozio, Inventario
Offerta	Descrizione delle offerte a disposizione dei clienti	Id , Inizio, Fine, Sconto, Descrizione	Inventario, Negozio
Ruolo	Descrive i ruoli e gli stipendi dello Staff	Id , Tipo, LivelloStipendio	Staff

Entità	Descrizione	Attributi	Relazioni Coinvolte
	della catena		
Servizio	Tipologia di servizio (barba, capelli, barba e capelli)	Id , Tipo, Prezzo, Durata, Descrizione	Prenotazione