

2.3. Specifikacija zahtjeva
Sustav podrške za Kozmetički salon

1.1 Poslovni zahtjevi

Glavni poslovni cilj ovog informacijskog sustava je digitalna transformacija poslovanja kozmetičkog salona. Sustav treba unaprijediti način upravljanja uslugama, korisnicima, terminima i resursima, osigurati bolju korisničku podršku i povećati učinkovitost poslovnih procesa.

Ključni poslovni zahtjevi:

1. Digitalizacija i automatizacija rezervacija

Klijenti mogu samostalno rezervirati termine putem web aplikacije, uz automatsku provjeru dostupnosti zaposlenika i resursa.

2. Centralizirana baza podataka o klijentima, uslugama i zaposlenicima

Svi podaci se pohranjuju na jedno mjesto, dostupni u stvarnom vremenu svim ovlaštenim korisnicima.

3. Upravljanje zaposlenicima i kalendarom

Administrator može dodavati zaposlenike, definirati njihove radne sate i pratiti njihovu opterećenost.

4. Automatizacija komunikacije s klijentima

Sustav šalje automatske podsjetnike i potvrde rezervacije, čime se smanjuju nedolasci i zaboravljeni termini.

5. Jednostavno korisničko sučelje

Klijenti i zaposlenici mogu lako koristiti aplikaciju i pristupiti svim važnim funkcijama bez dodatne obuke.

1.2 Profil korisnika

Sustav ima tri osnovne vrste korisnika:

1. Administrator salona

Ima puni pristup sustavu – može dodavati/usmjeravati zaposlenike, uređivati usluge, definirati rasporede i generirati izvještaje.

2. Zaposlenik (kozmetičar)

Ima pristup vlastitom rasporedu termina, može pregledavati dolaske, unositi napomene i označiti odrađene usluge.

3. Klijent

Ima mogućnost registracije, prijave, pregleda usluga, rezerviranja i otkazivanja termina, kao i primanja obavijesti.

1.3 Korisnički zahtjevi (use-case scenariji)

Use case 1: Klijent rezervira termin putem web aplikacije

- Primarni aktor: Registrirani klijent
- Cilj: Rezervirati termin za željenu uslugu

Glavni scenarij:

1. Klijent se prijavi u sustav
2. Odabere uslugu
3. Odabere slobodan termin iz prikazanog kalendara
4. Potvrđuje rezervaciju
5. Sustav šalje potvrdu putem e-maila/SMS-a

Alternativa:

- Ako termin nije dostupan, sustav prikazuje druge slobodne termine.

Use case 2: Administrator dodaje novu uslugu

- Primarni aktor: Administrator
- Cilj: Unijeti novu uslugu u ponudu

Glavni scenarij:

1. Administrator se prijavi u sustav
2. Otvori modul za upravljanje uslugama
3. Unosi naziv, opis, trajanje i cijenu
4. Potvrđuje unos

Use case 3: Zaposlenik pregledava svoj raspored

- Primarni aktor: Kozmetičar
- Cilj: Pregledati raspored termina za određeni dan

Glavni scenarij:

1. Zaposlenik se prijavi u sustav
2. Odabere datum
3. Pregledava popis rezervacija za taj dan

Use case 4: Klijent prima podsjetnik za termin

- Primarni aktor: Klijent
- Cilj: Biti pravovremeno obaviješten o rezervaciji

Glavni scenarij:

1. Sustav provjerava sve rezervacije za sljedeći dan
2. Automatski šalje podsjetnik korisnicima s terminima

Use case 5: Administrator pregledava izvještaj o prihodima

- Primarni aktor: Administrator salona
- Cilj: Dobiti uvid u financijsko stanje salona za odabrano razdoblje

Glavni scenarij:

1. Administrator se prijavljuje u sustav
2. Otvara modul za izvještaje
3. Odabire vremensko razdoblje (dan, tjedan, mjesec)
4. Sustav prikazuje ukupne prihode, prihode po usluzi i po zaposleniku
5. Administrator može izvesti izvještaj u PDF formatu

Alternativa:

- Ako za odabrano razdoblje nema podataka, sustav prikazuje poruku “Nema podataka za odabrani period”

Use case 6: Klijent otkazuje rezervirani termin

- Primarni aktor: Klijent
- Cilj: Otkazati već rezervirani termin

Glavni scenarij:

1. Klijent se prijavljuje u sustav
2. Otvara pregled svojih rezervacija
3. Odabire termin koji želi otkazati
4. Klikne na opciju “Otkazi termin”
5. Sustav traži potvrdu
6. Klijent potvrđuje otkazivanje
7. Sustav otkazuje termin i šalje obavijest zaposleniku i klijentu

Alternativa:

- Ako je ostalo manje od 24 sata do termina, sustav prikazuje upozorenje da otkazivanje nije moguće bez kontakta sa salonom

1.4 Funkcionalni zahtjevi

1. Dodavanje, uređivanje i brisanje usluga

Sustav mora omogućiti administratoru salona da upravlja popisom usluga koje se nude klijentima. Prilikom dodavanja nove usluge administrator unosi naziv usluge, opis, trajanje u minutama, cijenu i kategoriju (npr. lice, tijelo, nokti itd.). Sustav omogućuje i naknadno uređivanje unesenih usluga, kao i deaktivaciju ili brisanje usluga koje se više ne nude. Usluge

koje su deaktivirane ne prikazuju se klijentima u sučelju za rezervacije, ali ostaju zabilježene u bazi za arhivsku evidenciju.

2. Registracija i prijava korisnika (klijenata)

Korisnici moraju imati mogućnost kreiranja vlastitog korisničkog računa putem obrasca za registraciju. Sustav traži unos osnovnih podataka: ime, prezime, e-mail, broj telefona i lozinku. Nakon registracije, korisnik se može prijaviti u sustav putem e-maila i lozinke. Sustav mora provjeravati ispravnost unesenih podataka te omogućiti opcije za reset lozinke i uređivanje korisničkog profila.

3. Rezervacija termina u stvarnom vremenu uz sprječavanje preklapanja

Klijenti, nakon prijave, mogu pregledati sve dostupne termine za željenu uslugu i zaposlenika u stvarnom vremenu. Kalendar prikazuje samo slobodne termine, a sustav onemogućava rezervaciju termina koji su već zauzeti. Prilikom rezervacije, sustav automatski provjerava ima li zaposlenik slobodno vrijeme i resurse u tom vremenskom intervalu. Po potvrdi, termin se označava kao zauzet i više se ne nudi drugim korisnicima.

4. Automatsko slanje potvrda i podsjetnika putem e-maila ili SMS-a

Nakon svake rezervacije, sustav mora automatski poslati potvrdu termina na e-mail (ili SMS, ovisno o implementaciji). Također, sustav treba redovito provjeravati sve rezervacije zakazane za sljedeći dan te automatski slati podsjetnik klijentu s informacijama o vremenu i vrsti usluge. Ova funkcionalnost smanjuje broj zaboravljenih termina i povećava profesionalnost salona.

5. Vođenje evidencije o klijentima i njihovim dolascima

Sustav mora bilježiti sve rezervacije i dolaske pojedinog klijenta. Zaposlenici ili administrator mogu pregledavati povijest dolazaka za svakog klijenta, uključujući:

- datum i vrijeme dolaska
- pruženu uslugu
- zaposlenika koji je uslugu izveo
- eventualne bilješke (npr. preferencije klijenta, reakcije na tretman)

Ovi podaci koriste se za personaliziranu uslugu i bolje razumijevanje potreba klijenata.

6. Pregled i ažuriranje dnevnog rasporeda za zaposlenike

Svaki zaposlenik može, nakon prijave, pristupiti svom dnevnom rasporedu. Raspored prikazuje popis zakazanih termina s klijentima, uključujući vrijeme, vrstu usluge i ime klijenta. Nakon što je usluga obavljena, zaposlenik može označiti termin kao “odrađen” i po potrebi unijeti bilješke. Sustav omogućava pregled tjednog i mjesečnog rasporeda.

7. Filtriranje termina prema zaposleniku, usluzi i datumu

Administrator i zaposlenici moraju imati mogućnost filtriranja zakazanih termina prema:

- određenom zaposleniku (npr. svi termini kod Ane)
- vrsti usluge (npr. samo masaže)
- datumu ili vremenskom intervalu (npr. od 01.06. do 07.06.)

Ova funkcionalnost olakšava planiranje radnog vremena, praćenje opterećenosti zaposlenika te analizu poslovanja.

1.5 Nefunkcionalni zahtjevi

Nefunkcionalni zahtjevi definiraju svojstva sustava koja nisu izravno vezana uz poslovne procese, ali su ključna za korisničko iskustvo, sigurnost i tehničku ispravnost sustava. Za informacijski sustav kozmetičkog salona definiraju se sljedeći nefunkcionalni zahtjevi:

1. Jednostavnost korištenja

Korisničko sučelje sustava mora biti jasno, pregledno i intuitivno, kako za klijente, tako i za zaposlenike i administratore. U dizajnu korisničkog sučelja treba slijediti pravilo “3 klika” – korisnik mora doći do željene funkcionalnosti u najviše tri koraka. Sučelje mora biti prilagođeno korisnicima koji nemaju prethodna tehnička znanja, osobito klijentima koji sustav koriste povremeno i neprofesionalno.

2. Visoka dostupnost sustava

Budući da sustav koristi šira populacija korisnika (klijenti i osoblje salona), predviđa se stalna dostupnost web aplikacije – 24 sata dnevno, 7 dana u tjednu. Korištenjem odgovarajućih tehnologija i hosting platformi, mora se omogućiti visoka dostupnost usluge, uz minimalne prekinde u radu. U slučaju tehničkih poteškoća, vrijeme oporavka (recovery time) mora biti minimalno, po mogućnosti unutar nekoliko sati

3. Performanse sustava

Sustav mora odgovarati brzo i učinkovito, čak i u slučaju više istovremenih korisnika. Prikaz dostupnih termina, učitavanje kalendara i prikaz korisničkih podataka mora biti gotovo trenutno (ispod 1 sekunde). Poseban fokus stavlja se na brzinu u korisničkom dijelu aplikacije jer kašnjenja mogu dovesti do frustracije i odustajanja od rezervacije.

4. Sigurnost sustava

- Sigurnost podataka u sustavu je od najveće važnosti. Sustav mora implementirati:
- Autentifikaciju korisnika (prijava s e-mail adresom i lozinkom)
- Enkripciju osjetljivih podataka (posebno lozinki i osobnih podataka klijenata)
- Zaštitu od neovlaštenog pristupa putem role-based pristupa (administrator, zaposlenik, klijent)
- Automatsko odjavljivanje korisnika nakon perioda neaktivnosti
- Revizijski trag za sve administrativne radnje (izmjene, brisanja)

5. Generiranje PDF izvještaja

Sustav mora omogućiti izvoz izvještaja u PDF formatu. To uključuje izvještaje o prihodima, rezervacijama, popisu usluga i klijenata, kao i pregled tjednog/mjesečnog rasporeda zaposlenika. PDF dokumenti moraju biti jasno strukturirani i spremni za ispis ili arhiviranje.

1.6 Izvori zahtjeva

Zahtjevi definirani u ovom sustavu rezultat su kombinacije analize stvarnog poslovanja kozmetičkih salona, povratnih informacija potencijalnih korisnika te uvida u funkcionalnosti sličnih gotovih rješenja. Dodatno su uvažene tehničke mogućnosti dostupnih tehnologija kako bi se osigurala izvodljivost i stabilnost sustava. Svi identificirani problemi i potrebe pretočeni su u konkretne funkcionalne i nefunkcionalne zahtjeve koji odgovaraju stvarnim uvjetima rada salona.