

User Stories – Application MyStay

1. Authentification – Clients d'hôtel

User Story

Le client de l'hôtel peut s'authentifier à l'aide de ses informations de réservation afin d'accéder à son séjour et à l'ensemble des services proposés par l'établissement.

L'application lui propose deux possibilités :

- Lorsqu'il choisit **Sign Up**, il doit renseigner ses informations personnelles (nom, prénom, email, numéro de téléphone), fournir une pièce d'identité (photo), enregistrer une carte bancaire de manière sécurisée, et créer un identifiant avec mot de passe. Une fois son compte validé, il saisit son **numéro de confirmation de réservation**, ce qui associe directement sa réservation à l'hôtel et lui ouvre l'accès aux services personnalisés liés à son séjour.
- Lorsqu'il choisit **Log In**, il se connecte avec son identifiant et son mot de passe déjà créés. L'application associe alors automatiquement son compte à sa réservation existante et affiche ses informations de séjour (chambre réservée, dates, services disponibles).

Même sans réservation, le client peut créer un compte et accéder à la plateforme pour explorer ses fonctionnalités, découvrir les hôtels partenaires, consulter les services génériques et préparer un futur séjour.

Acceptance Criteria (AC)

- Le client reçoit un email de confirmation lors de son inscription.
- La réservation est validée uniquement si le numéro de confirmation correspond à une base de données hôtelière connectée.
- L'authentification est ouverte à tout utilisateur, mais les fonctionnalités spécifiques liées à un séjour ne sont accessibles qu'après validation d'une réservation.
- Sans réservation, le client peut parcourir la liste des hôtels partenaires et anticiper son futur voyage avec nos hôtels partenaires.

Flow

- Page d'accueil → deux options : **Sign Up** ou **Log In**.
- **Sign Up** :
 - Champs requis → Nom, Prénom, Email, Téléphone, Carte d'identité (upload photo), Carte bancaire (paiement sécurisé), création d'un identifiant + mot de passe.
 - Une fois le compte créé → l'utilisateur doit saisir son **numéro de confirmation de réservation**, ce qui le renvoie directement vers sa réservation associée et l'ensemble des services de l'hôtel.
- **Log In** : identifiant + mot de passe.
- Une fois connecté → l'app associe automatiquement la réservation avec l'hôtel et affiche la chambre et les services disponibles.

Acceptance Criteria (AC)

- L'utilisateur reçoit un email de confirmation lors de l'inscription.
- La réservation est validée uniquement si le numéro de confirmation correspond à une base de données hôtelière connectée.

- L'authentification est ouverte à tout utilisateur, mais les fonctionnalités spécifiques liées à un séjour ne sont accessibles qu'après validation d'une réservation.
- Sans réservation, l'utilisateur peut parcourir la liste des hôtels partenaires pour anticiper son futur voyage.

2. Interface Hôtels & Employés

User Story

L'hôtel (manager ou employé) dispose d'une interface dédiée, connectée automatiquement aux réservations existantes, afin de gérer la communication avec les clients, leurs demandes et les services en temps réel.

Lorsqu'un hôtel devient partenaire de l'application, son espace est automatiquement **personnalisé à son image** :

- L'interface reflète l'identité visuelle de l'établissement (logos, couleurs officielles, photos de l'hôtel).
- Pour le client, l'expérience est perçue comme une application exclusive de l'hôtel, bien que propulsée par la plateforme MyStay.

Flow

- Lorsqu'un client réserve une chambre en dehors de l'application (ex : site officiel de l'hôtel, Booking.com, Expedia...), la réservation est automatiquement transmise via une intégration API ou par synchronisation PMS/CRS.
- Le client reçoit alors un email de bienvenue contenant un lien ou un QR code l'invitant à télécharger et activer l'application MyStay.
- Une fois connecté avec son numéro de confirmation de réservation, le client est directement associé à l'hôtel et à son espace personnalisé.
- **Côté hôtel :**
 - Dashboard hôtel accessible aux employés via un login sécurisé.
 - Chaque département (Conciergerie, Réception, Housekeeping, Spa & Gym, Room Service) dispose d'un espace dédié pour suivre et traiter les demandes clients.
 - Notifications en temps réel lorsqu'un client envoie un message ou une requête.
 - Historique complet des interactions par client.

Acceptance Criteria (AC)

- Chaque réservation effectuée via un canal externe génère automatiquement une invitation par mail au client pour rejoindre l'application.
- L'interface est personnalisée selon l'identité visuelle de l'hôtel (logos, couleurs, photos, contenus spécifiques).
- Les hôtels disposent d'une interface multi-départements avec droits d'accès personnalisés.
- Les employés peuvent répondre via chat ou valider des actions (ex : check-in digital, ajout d'oreillers, réservation spa).
- Toutes les interactions sont centralisées dans un dashboard hôtel unique.
- Les managers peuvent suivre la satisfaction et la performance (temps de réponse, demandes traitées, feedbacks clients).

3. Accueil & Navigation – Clients

User Story

Le client de l'hôtel accède à une page d'accueil personnalisée dès l'ouverture de l'application. Cette page lui présente immédiatement les informations essentielles de son séjour (chambre réservée, dates, occupants, hôtel) et lui permet d'accéder, via un menu clair et structuré, à tous les services de l'établissement. L'objectif est d'offrir une navigation fluide, intuitive et centralisée.

Parcours utilisateur

1. Ouverture de l'application → Home

- La page d'accueil affiche le **visuel principal de la chambre réservée**, en haute définition, avec un carrousel si plusieurs photos sont disponibles.
- Un bandeau fixe présente les **informations du séjour** :
 - Dates de check-in / check-out.
 - Nombre d'adultes et d'enfants.
 - Numéro et type de chambre.
 - Nom de l'hôtel.
 - Lien "*Voir ma réservation*" permettant d'accéder à un récapitulatif détaillé.
- Sous le visuel, des **actions rapides** sont proposées sous forme de boutons/"chips":
 - **Clé digitale de chambre** (NFC / QR code).
 - **Connexion Wi-Fi** (affichage du réseau + mot de passe).
 - **Contrôle de chambre** (si l'hôtel dispose d'objets connectés : lumière, température, rideaux).
 - **Arrivée anticipée** (early check-in si disponible).
 - **Départ tardif** (late check-out).
 - **Itinéraire** (carte interactive avec localisation de l'hôtel et lien vers Maps).

2. Navigation principale

Le client peut accéder aux services via un **menu latéral (Drawer)**, ouvert par un swipe depuis la gauche ou un bouton menu.

Le Drawer liste les **sections principales** :

- **Concierge** → contact direct avec le concierge (chat, recommandations, réservations).
- **Réception** → check-in / check-out digital, communication avec la réception.
- **Housekeeping** → gestion du ménage (planification, demandes spécifiques, icônes rapides).
- **Room Service** → consultation du menu digital, commandes, suivi en temps réel.
- **Spa & Gym** → catalogue des soins, réservations via Spa Booker, horaires et chat.
- **Restaurants de l'hôtel** → liste des restaurants, menus, réservation de tables.
- **Fidélité & pourboires** → suivi des points accumulés, statut (Silver/Gold/Platinum), historique des pourboires donnés.
- **Aide & support** → FAQ interactive, chatbot IA, numéros utiles (ex. urgence, service client hôtel).

3. Barre d'onglets en bas (Bottom Navigation)

Pour les services les plus utilisés, une **barre d'onglets fixe** est présente en bas de l'écran, permettant un accès rapide et permanent :

- **Home** → retour direct à la page d'accueil.
- **Messages** → liste des conversations avec chaque département de l'hôtel.
- **Agenda** → calendrier des activités, réservations et services confirmés (restaurant, spa, housekeeping, etc.).
- (Optionnel selon la version : accès direct au **profil** ou à la **clé digitale**).
- **Mon Compte / Profil** → gestion des informations personnelles, carte d'identité, moyens de paiement, préférences.

Acceptance Criteria (AC)

- L'accueil affiche toujours les informations de séjour en temps réel (modifications synchronisées avec le PMS).
- La navigation doit être **fluide, intuitive et cohérente** sur toutes les sections.
- Les actions rapides (clé, Wi-Fi, itinéraire) doivent être accessibles en un seul clic.
- Le Drawer doit pouvoir être **personnalisé par l'hôtel** (ordre des sections, ajout de services spécifiques).
- La barre d'onglets doit rester visible et permettre un accès rapide aux fonctionnalités clés.

4. Concierge

User Story

Le client de l'hôtel peut contacter le service de conciergerie directement via l'application, afin de poser des questions, recevoir des recommandations personnalisées et réserver des activités, restaurants ou services extérieurs. L'objectif est de remplacer l'appel téléphonique ou le passage physique au desk, par un canal digital simple et fluide.

Parcours utilisateur

1. Accès au service

- Le client accède à l'onglet **Concierge** depuis le Drawer principal ou la barre des messages.
- La page d'accueil du module affiche :
 - La **photo et le nom du concierge de garde**.
 - Les **horaires de disponibilité** (ex. 8h–22h).
 - Le bouton **“Contacter”** permettant d'ouvrir la messagerie instantanée.

2. Messagerie (Chat Concierge)

- Le client peut envoyer des messages textuels ou des photos (exemple : envoyer une capture de billets, partager une adresse).
- Des **quick actions** sont disponibles en raccourci pour accélérer les demandes fréquentes :
 - *Réserver un restaurant.*
 - *Organiser un transfert aéroport.*
 - *Demander des recommandations d'activités.*
 - *Réserver un billet (spectacle, musée, événement).*
- Le concierge reçoit immédiatement la demande sur son interface employé.

3. Confirmation des actions

- Chaque action du concierge est confirmée par écrit dans le chat.
- Le client reçoit une **notification push** pour chaque confirmation (ex. “Votre réservation au restaurant Zuma est confirmée pour 20h00 ce soir”).
- Les confirmations peuvent contenir des pièces jointes (billet électronique, plan d’accès).

4. Pourboires digitaux

- Le client peut remercier son concierge via un système intégré de **tips digitaux**.
- Le pourboire est affecté directement au profil du concierge concerné.
- L’historique des pourboires est consultable dans la section “Fidélité & Tips”.

Côté hôtel (employés)

- Le concierge dispose d’une **interface employé dédiée** où il voit :
 - La liste des clients en cours de séjour.
 - Les conversations en cours classées par priorité.
 - Les demandes actives (ex. “Réserver un restaurant” → statut *En attente*).
- Le concierge peut répondre directement par chat et **ajouter un statut** (ex. *En cours*, *Confirmé*).
- Les actions validées par le concierge génèrent automatiquement une notification côté client.
- Possibilité de déléguer certaines demandes à un partenaire externe (taxis, agences locales).

Cas offline & IA

- Si aucun concierge n’est disponible (ex. nuit), le module bascule automatiquement sur un **assistant IA** intégré.
- L’IA répond aux questions générales (horaires de l’hôtel, recommandations standards, infos pratiques).
- Les demandes nécessitant une action humaine sont enregistrées et transmises au concierge dès sa prise de poste.

Acceptance Criteria (AC)

- Le temps de réponse doit être inférieur à 1 minute lorsque le concierge est en ligne.
- Si offline, l’IA prend le relais avec des réponses automatiques et utiles.
- L’historique complet des conversations est conservé dans l’onglet **Messages**, accessible à tout moment par le client.
- Les confirmations envoyées par le concierge doivent toujours inclure un statut visible (ex. “Réservation confirmée”).
- Le client doit avoir la possibilité de laisser un pourboire digital à la fin de chaque interaction.

5. Réception (Check-in / Check-out)

User Story

Le client de l’hôtel peut effectuer son check-in et son check-out directement via l’application, afin d’éviter l’attente à la réception et de fluidifier son arrivée et son départ. L’objectif est de rendre ces étapes simples, rapides et 100 % digitales, tout en offrant la possibilité de personnaliser le séjour.

Parcours utilisateur – Check-in

1. Accès

- Le client accède au module via le **Drawer → Réception**.

- L'écran d'accueil affiche un récapitulatif du séjour :
 - Dates de check-in et check-out.
 - Type et numéro de chambre réservé.
 - Nombre d'adultes et d'enfants.
 - Lien vers les conditions de l'hôtel (politiques d'annulation, taxes locales, etc.).
- Un bouton principal **"Commencer mon check-in"** est mis en avant.

2. Étapes du check-in digital

- **Scan de pièce d'identité** : le client prend en photo sa carte d'identité ou son passeport → reconnaissance OCR et validation automatique.
- **Vérification des informations personnelles** : nom, prénom, date de naissance, adresse.
- **Ajout ou confirmation d'une carte bancaire** : empreinte sécurisée pour extras (mini-bar, room service, spa).
- **Signature digitale** du formulaire d'enregistrement officiel de l'hôtel.
- **Demandes spéciales** : ajout d'options (lit bébé, étage préféré, arrivée anticipée, chambre côté mer).

3. Validation

- Une fois toutes les étapes validées :
 - La **clé digitale** de la chambre est activée et ajoutée à l'onglet principal (*icône "Room Key"*).
 - Le client reçoit une **notification de confirmation** : "Votre check-in est confirmé. Bienvenue au [Nom de l'hôtel]".
 - Le statut de la réservation passe en *Check-in effectué* dans le PMS.

Parcours utilisateur – Check-out

1. Accès

- Le client accède au module via **Drawer → Réception → Check-out**.

2. Écran récapitulatif du séjour

- Présentation des informations clés :
 - Dates de séjour.
 - Extras consommés (room service, spa, minibar).
 - Montant total (chambre + extras).
- Option d'ajouter un **pourboire global** distribué entre les employés de l'hôtel.

3. Paiement digital

- Moyens de paiement acceptés :
 - Carte bancaire enregistrée.
 - Apple Pay / Google Pay.
 - Nouvelle carte si ajoutée manuellement.
- Paiement sécurisé (3D Secure ou équivalent).

4. Confirmation & sortie

- Une fois le paiement validé :

- Message de confirmation → “Merci pour votre séjour au [Nom de l’hôtel]. Votre facture vous a été envoyée par email.”
- Envoi automatique d’une **facture PDF** par email.
- Option de demander directement un **taxi ou transfert vers l’aéroport** via l’app.
- Déconnexion automatique de la clé digitale (accès chambre désactivé).

Acceptance Criteria (AC)

- L’application doit être **intégrée avec le PMS** de l’hôtel (Opera, Mews, Cloudbeds, etc.) afin de synchroniser les check-in/check-out en temps réel.
- Les informations de facturation et factures doivent rester accessibles dans l’onglet **Profil** après le séjour.
- La clé digitale doit être automatiquement activée/désactivée selon le statut du check-in/check-out.
- Le processus doit être fluide et sécurisé (OCR fiable, paiement encrypté).
- Le temps moyen de check-in/check-out digital doit être inférieur à 2 minutes.

6. Housekeeping

User Story

Le client de l’hôtel peut gérer ses préférences de ménage directement depuis l’application. Il peut indiquer s’il souhaite que sa chambre soit nettoyée pendant son séjour, échanger en direct avec l’équipe housekeeping et demander des articles spécifiques en un seul clic grâce à des icônes configurées par l’hôtel.

Parcours utilisateur

1. Choix global du ménage

- À l’ouverture du module, une question simple s’affiche :





“Souhaitez-vous que le housekeeping nettoie votre chambre durant votre séjour ?”

- Le client choisit **Oui** ou **Non**.
- Cette préférence reste **modifiable à tout moment** durant le séjour (via un bouton toggle ou menu dédié).

2. Chat direct avec housekeeping

- Le client dispose d’un **espace de messagerie instantanée** pour communiquer avec l’équipe housekeeping.
- Il peut envoyer des messages libres (ex. *“Pouvez-vous passer plus tard ?”*, *“Merci de changer les draps demain matin”*).
- L’équipe housekeeping reçoit la demande en temps réel sur son interface employé.

3. Icônes de demandes rapides

- Une série d’icônes visuelles simplifie les demandes les plus courantes :
 -  Shampoing
 -  Oreillers
 -  Papier toilette
 -  Serviettes
- **Icônes configurables par l’hôtel :**
 - Le département housekeeping peut ajouter ou supprimer des icônes selon ses stocks et politiques de service.
 - D’autres articles peuvent être proposés (peignoir, chaussons, bouilloire, etc.).
- Le client sélectionne un article, choisit la **quantité** et envoie sa demande sans avoir besoin d’écrire.

4. Confirmation & suivi

- Chaque demande déclenche une **notification de confirmation** au client :

“Votre demande de 2 serviettes est en cours de livraison.”

- Le statut apparaît dans le chat (ex. “En cours” → “Livré”).

Acceptance Criteria (AC)

- Le client peut activer/désactiver le ménage pour tout son séjour à tout moment.
- Les messages envoyés dans le chat doivent apparaître instantanément côté housekeeping.
- Les icônes rapides doivent être **dynamiques et personnalisables** par le département housekeeping.
- Chaque demande doit générer une confirmation avec suivi du statut.
- L'historique des échanges doit rester visible dans l'onglet Messages.

7. Room Service

User Story

Le client de l'hôtel peut consulter les horaires et menus du room service directement dans l'application. Il peut parcourir un menu visuel avec photos et détails, personnaliser ses commandes, suivre leur statut en temps réel et communiquer avec le département pour des demandes spécifiques. L'expérience est pensée pour être aussi simple et fluide qu'une application de livraison comme Uber Eats, mais intégrée à l'hôtel.

Parcours utilisateur

1. Accueil du Room Service

- La page affiche les **horaires de disponibilité** (ex. 7h–23h, carte de nuit après minuit).
- Si le service est fermé, un message clair apparaît : “Le room service ouvrira à 7h00.”

2. Menu visuel digitalisé

- Menu présenté sous forme de catalogue moderne :
 - **Photos HD** de chaque plat/boisson.
 - **Détails** : description, ingrédients, allergènes, options (vegan, halal, sans gluten).
 - **Prix affichés** de manière transparente.
- Possibilité de filtrer par **catégorie** : petit-déjeuner, entrées, plats, desserts, boissons, carte de nuit.

3. Commande

- Le client sélectionne un plat → options de personnalisation (ex. cuisson de la viande, sauces, accompagnements).
- Le plat est ajouté au panier avec un récapitulatif clair.
- Le client valide la commande et suit en temps réel son statut :
 - **Reçu** → **En préparation** → **En livraison** → **Livré**.
- Une notification push est envoyée à chaque étape.

4. Chat Room Service

- En parallèle, le client peut ouvrir un chat direct avec le département pour :
 - Faire une demande spéciale (“Sans sel”, “Plat non au menu”).
 - Modifier une commande déjà passée (si encore possible).

5. Gestion côté hôtel

- Le département room service dispose d'un back-office pour gérer :
 - Les menus (ajout/suppression en fonction des stocks).
 - Les promotions ou plats du jour.
 - Les fermetures exceptionnelles ou changements d'horaires.
- Les statuts de commandes sont mis à jour côté hôtel et synchronisés avec l'app client.

6. Feedback & pourboires

- Après livraison, le client reçoit une notification l'invitant à évaluer son expérience :
 - Note (1–5 étoiles).
 - Commentaire rapide.
 - Possibilité de laisser un **pourboire digital** attribué directement au serveur/livreur.

Acceptance Criteria (AC)

- Les horaires du room service sont toujours visibles et mis à jour.
- Le menu est dynamique et reflète les stocks en temps réel.
- Le suivi de commande doit inclure des statuts clairs et actualisés.
- Un chat intégré doit être disponible pour toute demande spécifique.
- Le client peut laisser une évaluation et un pourboire après chaque service.

8. Spa (intégration Spa Booker)

User Story

Le client de l'hôtel peut consulter la liste des services du spa directement depuis l'application. Grâce à l'intégration avec Spa Booker, il peut réserver un soin ou une activité, choisir son créneau horaire, recevoir une confirmation immédiate et communiquer avec le département pour toute demande spécifique. L'objectif est de rendre la planification du bien-être simple, transparente et fluide.

Parcours utilisateur

1. Accueil Spa

- La page affiche les **horaires d'ouverture** du spa.
- Si le spa est fermé, un message clair apparaît : *"Le spa ouvrira demain à 9h00."*

2. Catalogue des services (via Spa Booker)

- Les services disponibles sont automatiquement synchronisés depuis Spa Booker :
 - Massages (relaxants, thérapeutiques, en duo).
 - Soins visage et corps.
 - Expériences spa (hammam, sauna, bains).
 - Coaching sportif ou bien-être.
- Chaque service est présenté avec :
 - **Photo illustrant l'expérience.**
 - **Durée du soin** (ex. 50 min).
 - **Tarif clair et détaillé.**
 - **Conditions d'annulation** (directement reprises de Spa Booker).

3. Réservation

- Le client sélectionne un service → ouverture du calendrier Spa Booker intégré.

- Il choisit la **date et le créneau horaire disponibles**.
- Options possibles :
 - Choix du praticien (ex. homme/femme, masseur spécifique).
 - Préférences particulières (ex. huile sans parfum).
- Une fois validée, la réservation est confirmée **instantanément** dans l'app et par email.
- L'événement est automatiquement ajouté au **planning personnel** du client dans l'app.

4. Chat direct avec le spa

- Le client peut ouvrir une conversation avec l'équipe du spa pour :
 - Poser des questions ("*Quel soin est recommandé pour peaux sensibles ?*").
 - Demander une modification d'horaire.
 - Vérifier une réservation déjà effectuée.

5. Feedback et pourboire digital

- Après le soin, l'app propose une évaluation rapide (1 à 5 étoiles + commentaire).
- Le client peut également laisser un **pourboire digital** attribué directement au praticien.

Acceptance Criteria (AC)

- Le **catalogue des services** est toujours synchronisé en temps réel avec Spa Booker.
- Les **créneaux disponibles** affichés dans l'app correspondent à la disponibilité réelle du spa.
- Chaque réservation effectuée via l'app apparaît instantanément dans Spa Booker côté hôtel.
- Le client reçoit une confirmation immédiate dans l'app et par email.
- Le **chat intégré** reste disponible pour toutes les questions hors Spa Booker.
- Feedback + pourboire digital possibles après chaque prestation.

9. Restaurants de l'hôtel

User Story

Le client de l'hôtel peut consulter la liste des restaurants disponibles dans l'établissement, parcourir leurs menus digitaux, vérifier les horaires d'ouverture et réserver une table directement depuis l'application. L'objectif est de simplifier l'accès à la restauration de l'hôtel sans passer par des appels téléphoniques ou des déplacements inutiles.

Parcours utilisateur

1. Accueil Restaurants

- La page affiche la **liste des restaurants de l'hôtel** avec :
 - **Nom** du restaurant.
 - **Photo** illustrative en HD.
 - **Type de cuisine** (ex. asiatique, méditerranéenne, gastronomique).
 - **Horaires d'ouverture**.
 - **Dress code** (si applicable, ex. *smart casual*).

2. Menu digital

- Le client accède au menu complet :
 - Photos HD des plats et boissons.
 - Prix affichés de manière transparente.

- Informations sur les allergènes et options (végétarien, vegan, halal, sans gluten).
 - Possibilité de filtrer par catégories (entrées, plats, desserts, boissons).
3. **Réservation**
- Le client sélectionne un restaurant et choisit :
 - La **date** souhaitée.
 - L'**heure** disponible.
 - Le **nombre de personnes**.
 - Une section “Demandes spéciales” permet d’ajouter des précisions (ex. table en terrasse, chaise bébé, allergie).
 - La réservation est confirmée instantanément et ajoutée à l’**agenda/planning** du client dans l’app.
4. **Chat direct avec le restaurant**
- Le client peut ouvrir un chat pour :
 - Poser une question sur le menu (“Avez-vous des plats sans lactose ?”).
 - Modifier une réservation déjà faite.
 - Demander un service spécial (ex. gâteau d’anniversaire, bouteille en chambre après dîner).
5. **Confirmation et suivi**
- Une fois la réservation validée, le client reçoit :
 - Une **notification push** confirmant la réservation.
 - Un récapitulatif dans son agenda (restaurant, heure, nombre de personnes).

Acceptance Criteria (AC)

- Les menus et horaires affichés sont toujours à jour, car mis à jour directement par le département F&B.
- Les réservations effectuées dans l’app sont **synchronisées avec le système de gestion du restaurant** (ex. OpenTable, SevenRooms, PMS de l’hôtel).
- Chaque réservation génère une **confirmation visible dans l’app et envoyée par notification**.
- Le chat intégré doit permettre des demandes uniques ou personnalisées.

10. Gym

User Story

Le client de l’hôtel peut consulter les horaires de la salle de sport, voir les équipements disponibles, réserver un créneau ou un cours, et communiquer avec le département fitness pour des besoins spécifiques. L’objectif est de faciliter l’accès aux infrastructures sportives et d’encourager leur utilisation.

Parcours utilisateur

1. Accueil Gym

- Affichage des **horaires d’ouverture de la salle**.
- Présentation rapide des **équipements disponibles** (machines cardio, poids libres, cours collectifs).
- Message automatique si la salle est fermée : “La salle de sport ouvrira demain à 6h00.”

2. Réservation de créneaux

- Le client peut réserver un créneau horaire pour :

- Accès à la salle (si gestion des flux / capacité limitée).
- Participation à un cours collectif (yoga, pilates, HIIT, spinning).
- Chaque créneau affiche :
 - Heure de début / fin.
 - Nombre de places disponibles.
 - Nom de l'instructeur (si applicable).
- 3. **Services additionnels**
 - Possibilité de réserver un **coach personnel** (ex. 1h de musculation encadrée).
 - Demande de **programmes personnalisés** via chat (ex. "Programme cardio adapté").
- 4. **Chat Fitness**
 - Messagerie directe avec le département sport/fitness pour :
 - Poser des questions sur l'équipement.
 - Annuler ou déplacer une réservation.
 - Demander un service spécial (ex. "Préparer des serviettes et bouteilles d'eau").
- 5. **Confirmation & suivi**
 - Chaque réservation validée génère :
 - Une **confirmation instantanée** dans l'app.
 - Une **notification push** rappelant l'heure du cours/entraînement.
 - Ajout automatique au **planning personnel** du client.
- 6. **Feedback et pourboires**
 - Après un cours ou une séance avec coach, l'app propose :
 - Une évaluation (1–5 étoiles + commentaire).
 - La possibilité de laisser un **pourboire digital** attribué au coach ou à l'instructeur.

Acceptance Criteria (AC)

- Les horaires et disponibilités de la gym doivent être **dynamiques et mis à jour par le département**.
- Les réservations de créneaux et cours sont limitées en fonction des capacités.
- Le client reçoit une **confirmation et un rappel** pour chaque réservation.
- Le chat fitness reste disponible pour toutes les demandes spécifiques.
- Feedback + pourboire digital possibles après un cours ou une session de coaching.

11. Agenda Intelligent

User Story : Le client de l'hôtel peut accéder à un agenda intégré qui regroupe automatiquement toutes ses réservations confirmées (spa, restaurants, housekeeping, activités, etc.). Cet agenda s'actualise en temps réel dès qu'une réservation est effectuée via l'app ou par un employé (concierge, réception, spa...).

En plus de ses propres réservations, le client reçoit des invitations d'événements proposés par l'hôtel, qui apparaissent dans son agenda comme des suggestions (similaires aux meeting requests d'Outlook).

Parcours utilisateur – Côté Client

1. Accès à l'agenda

L'agenda est accessible depuis la barre d'onglets en bas de l'app.

Vue possible en mode journalier, hebdomadaire ou mensuel.

2. Synchronisation automatique

Dès qu'une réservation est validée (ex. spa à 13h, restaurant à 20h, taxi à 9h), elle apparaît automatiquement dans l'agenda.

Les informations incluent : service, heure, lieu, durée, contact associé.

3. Invitations événementielles

Le client peut recevoir des invitations envoyées par les managers de département (ex. restaurant, spa, F&B, activités spéciales).

Exemple : si le client a un massage au spa à 13h, le manager du spa peut pousser une invitation "Déjeuner au restaurant du spa à 12h30".

L'invitation apparaît en gris clair dans l'agenda avec mention Suggestion / Invitation.

Le client peut cliquer dessus et choisir :

Accepter → la réservation est confirmée et ajoutée officiellement à l'agenda.

Refuser → l'invitation disparaît.

4. Notifications & rappels

Le client reçoit une notification push avant chaque réservation ou événement confirmé.

Pour les invitations, une alerte indique : "Nouvelle suggestion : Restaurant du Spa avant votre massage de 13h."

Fonctionnalités côté Hôtel / Employés

1. Gestion automatique

Chaque réservation validée via l'app ou le PMS synchronisé apparaît dans l'agenda client sans intervention manuelle.

2. Promotion événementielle

Les managers de département (ex. F&B, Spa, Activités) disposent d'un module leur permettant de :
Créer des événements promotionnels ciblés.

Choisir une audience (ex. tous les clients avec une réservation Spa à 13h).

Définir une durée (12h30–13h00) et un lieu (Restaurant X).

Envoyer l'invitation directement sur les agendas des clients concernés.

3. Suivi des invitations

Les managers voient en back-office :

Le nombre d'invitations envoyées.

Le taux d'acceptation/refus.

Les conversions générées (ex. 30 % des clients du spa ont accepté l'option déjeuner).

Application MyStay Recap

L'application **MyStay** a été conçue pour révolutionner l'expérience hôtelière en centralisant toutes les interactions entre le client et l'hôtel dans une seule plateforme digitale.

Grâce à son approche intuitive et personnalisée, elle fluidifie chaque étape du séjour, depuis la réservation jusqu'au check-out, tout en optimisant le travail des équipes hôtelières.

Ce que permet MyStay

1. Authentification simplifiée

Tout client peut s'identifier facilement grâce à son numéro de réservation. L'app associe automatiquement ses informations au PMS de l'hôtel. Même sans réservation, il peut créer un compte, explorer les hôtels partenaires et préparer son futur séjour.

2. Accueil & Navigation fluide

La Home affiche directement la chambre réservée, les informations de séjour et des actions rapides (clé digitale, Wi-Fi, arrivée anticipée, etc.). Un menu latéral regroupe tous les services de l'hôtel, tandis qu'une barre d'onglets offre un accès immédiat aux messages et à l'agenda.

3. Concierge digitalisé

Le client échange en direct avec le concierge via chat, demande des recommandations, réserve des restaurants ou activités, et peut laisser un pourboire digital. Une IA prend le relais en dehors des heures d'ouverture.

4. Réception – Check-in & Check-out

Tout le processus est digital : scan pièce d'identité, validation des données, empreinte bancaire, signature électronique. Le client active sa clé digitale et gagne du temps. Le check-out se fait depuis l'app, avec paiement sécurisé, facture instantanée et désactivation de la clé.

5. Housekeeping moderne

Le client choisit s'il souhaite le ménage ou non, communique en direct avec l'équipe, et peut demander des articles en un clic grâce à des icônes configurées par l'hôtel. Chaque demande est confirmée et suivie en temps réel.

6. Room Service digital

Un menu visuel type Uber Eats permet de commander facilement plats et boissons. La commande est suivie en temps réel (reçu → préparation → livraison), avec chat direct pour des demandes spéciales. Feedback et pourboire digital sont intégrés.

7. Spa (intégration Spa Booker)

Catalogue automatique des soins, réservation avec créneaux en temps réel, confirmation instantanée, chat direct et feedback client. L'expérience bien-être est totalement digitalisée.

8. Gym

Le client consulte les équipements et horaires, réserve des créneaux ou des cours collectifs, engage un coach privé et suit ses réservations dans son agenda. Feedback et pourboires pour les coachs sont possibles.

9. Restaurants de l'hôtel

Menus digitaux avec photos, prix et allergènes, réservation en quelques clics, demandes spéciales via chat, et confirmation instantanée ajoutée au planning du client.

10. Fidélité & Pourboires

Chaque action dans l'app peut générer des points fidélité, avec statuts Silver, Gold ou Platinum. Les clients peuvent aussi laisser des pourboires digitaux personnalisés pour valoriser directement le personnel.

Bénéfices pour le client

- Une expérience **fluide, moderne et personnalisée**.
- Accès instantané à tous les services de l'hôtel, sans appels ni attente.
- Réservations confirmées en temps réel et centralisées dans un seul agenda.
- Plus de flexibilité et de confort tout au long du séjour.

Bénéfices pour l'hôtel

- **Augmentation des revenus** (room service, spa, restaurants).
- **Réduction des coûts** (cartes clés physiques, gestion papier).
- **Amélioration de la satisfaction client**, favorisant les bons avis et la fidélisation.
- **Valorisation du personnel** grâce aux pourboires digitaux.
- **Centralisation et traçabilité** des échanges via un dashboard unique.

La vision MyStay

MyStay n'est pas seulement une application : c'est une nouvelle norme pour l'hospitalité.

Elle crée un pont digital entre l'hôtel et ses clients, transformant chaque séjour en une expérience plus simple, plus humaine et plus rentable.

Avec **MyStay**, le futur de l'hôtellerie est connecté, personnalisé et sans friction.

User Story – Interface Staff & Gestion des Demandes Clients – Joel part's

L'application intègre une interface dédiée au personnel de l'hôtel pour simplifier, centraliser et structurer la gestion des demandes clients. Elle repose sur deux éléments complémentaires :

1. un système de modules prédéfinis permettant de traiter les demandes fréquentes sans intervention manuelle,
2. une messagerie intelligente réservée aux requêtes personnalisées non couvertes par les options standards.

Standardisation des demandes récurrentes

Lors de la mise en place de l'outil, chaque département (housekeeping, room service, spa, réception, etc.) a la possibilité de définir ses prestations principales visibles dans l'application côté client.

Ces prestations apparaissent sous forme d'options claires et multilingues que le client peut remplir directement (quantité, horaire, type de service...), afin de limiter le recours aux messages libres.

Exemples :

- Housekeeping → "Commander des serviettes" avec sélecteur de quantité, "Demande de nettoyage à une heure précise"
- Room service → "Commande rapide de boisson", "Plat chaud végétarien"
- Réception → "Demande de taxi", "Demande de réveil"
- Spa → "Massage 30 min à 17h" avec choix du soin

Ces formulaires génèrent automatiquement des demandes structurées, assignées aux bons départements, sans passer par une messagerie manuelle.

Messagerie dédiée aux demandes personnalisées

Si un client souhaite formuler une demande non prévue par les modules proposés, un fil de discussion s'ouvre automatiquement et les membres du département concerné reçoivent une notification immédiate.

L'un des membres du staff est alors responsable de prendre en charge la demande et de mettre à jour son statut (En attente, En cours, Résolu) jusqu'à sa clôture.

Fonctionnalités de l'interface Staff (tous départements)

- Chaque demande est liée à un numéro de chambre, affiché clairement en haut du fil de discussion
- Le fil de discussion s'ouvre uniquement pour les demandes spécifiques non couvertes par les modules standardisés
- Réponse possible via :
 - Messages libres
 - Réponses prédéfinies
- Traduction automatique pour tous les échanges client ↔ staff
- Système de tagging :
 - @Nom Prénom → pour alerter un employé en particulier
 - @Département (ex. @Spa) → pour assigner une équipe

→ Le tag n'est pas visible côté client, mais il assigne automatiquement la demande à l'employé ou au département mentionné
- Visibilité restreinte :
 - Un employé ne voit que les demandes de son propre département
 - Et celles dans lesquelles il a été spécifiquement tagué
- Suivi d'état de chaque demande :
 - En attente
 - En cours
 - Résolu

→ Le personnel est en charge de mettre à jour manuellement le statut à chaque étape du traitement
- Possibilité pour un employé de s'auto-assigner une demande ("Prendre en charge") afin d'éviter les doublons et clarifier les responsabilités
- Ajout de notes internes privées visibles uniquement par les membres du staff pour assurer un suivi si la tâche ne peut pas être exécutée immédiatement
- Historique partagé visible en continu pour tous les utilisateurs impliqués dans la conversation
- Fonction de recherche et de filtrage par :
 - Numéro de chambre
 - Nom du client
 - Département/service concerné
 - Statut de la demande
- Canal de communication interne réservé aux échanges entre membres du staff (hors client), accessible via un fil parallèle confidentiel

Dashboard analytique (pour managers ou chefs de service)

Un tableau de bord est accessible aux responsables de chaque département. Il permet de visualiser en temps réel:

- Le nombre total de demandes reçues
- Le nombre de demandes traitées, en attente ou en cours
- Le temps moyen de réponse par type de demande
- Les demandes les plus fréquentes, ce qui aide à affiner les modules standardisés
- L'activité par employé (volume traité, délais, performance)

User Story – Interface Staff & Gestion des Demandes Clients

Contexte

L'application intègre une interface dédiée au personnel de l'hôtel qui permet de simplifier, centraliser et structurer la gestion des demandes clients.

Elle repose sur deux mécanismes complémentaires :

Modules standardisés : formulaires prédéfinis pour traiter les demandes fréquentes automatiquement.

Messagerie intelligente : canal direct réservé aux demandes personnalisées non couvertes par les modules.

1. Standardisation des demandes récurrentes

Lors de la mise en place de l'outil, chaque département (Housekeeping, Room Service, Spa, Réception, etc.) configure ses prestations principales, qui deviennent visibles côté client.

Ces prestations apparaissent sous forme de formulaires multilingues clairs et rapides à remplir (quantité, horaire, type de service).

Le client soumet sa demande sans avoir besoin de rédiger un message libre.

Ces demandes sont directement assignées au bon département via l'interface staff.

Exemples :

Housekeeping → "Commander des serviettes" (sélecteur de quantité), "Demande de nettoyage à une heure précise".

Room Service → "Commande rapide de boisson", "Plat chaud végétarien".

Réception → "Réservation de taxi", "Demande de réveil".

Spa → "Massage 30 min à 17h" avec choix du soin.

Ces formulaires génèrent automatiquement des tickets structurés, évitant la surcharge de messagerie.

2. Messagerie pour demandes personnalisées

Si le client exprime un besoin non couvert par les options standardisées :

Un fil de discussion s'ouvre automatiquement avec le département concerné.

Le personnel reçoit une notification immédiate.

Un employé prend en charge la demande et met à jour son statut jusqu'à résolution.

3. Fonctionnalités côté Staff (tous départements)

Identification claire : chaque demande est liée à un numéro de chambre, affiché en haut du fil.

Types de réponse :

- Message libre.
- Réponses prédéfinies.
- Traduction automatique de tous les échanges client ↔ staff.

Système de tagging :

@Nom Prénom → alerter un employé en particulier.

@Département (ex. @Spa) → assigner une équipe.

(Ces tags ne sont pas visibles côté client).

Visibilité contrôlée :

Un employé voit uniquement les demandes de son département.

Ou celles où il a été explicitement tagué.

Statuts de suivi :

- En attente.
- En cours.
- Résolu.

(Mise à jour manuelle par le staff).

Prise en charge claire : un employé peut “s’auto-assigner” une demande pour éviter les doublons.

Notes internes privées visibles uniquement par le staff, pour assurer un suivi en cas de report.

Historique partagé accessible en continu à tous les membres impliqués.

Recherche & filtres par numéro de chambre, nom du client, département/service, statut de la demande.

Canal interne staff-only → discussion confidentielle parallèle, invisible côté client.

4. Dashboard analytique (Managers / Chefs de service)

Un tableau de bord analytique donne aux responsables une vue globale et temps réel :

Nombre total de demandes reçues.

Statut des demandes (en attente, en cours, résolues).

Temps moyen de réponse par type de demande.

Classement des demandes les plus fréquentes (pour optimiser les modules standardisés).

Activité par employé : volume traité, rapidité, performance.

Acceptance Criteria (AC)

Les modules standardisés sont configurables par chaque département et apparaissent en multilingue côté client.

Chaque demande personnalisée ouvre automatiquement un fil de discussion assigné.

Les demandes doivent toujours avoir un statut visible (En attente / En cours / Résolu).

Les tags assignent correctement les demandes aux bons employés/départements.

Le dashboard doit afficher des indicateurs temps réel exploitables pour le management.

Avec cette logique, ton app permet :

Aux clients : d’avoir une expérience fluide et sans friction.

Au staff : de traiter plus vite les demandes standardisées.

Aux managers : d’avoir une visibilité complète sur la qualité de service.