



---

# DOCUMENT DE VISION

---

Projet de GREP : **Barbersoft Geneva**



## Historique des révisions

Date	Version	Description	Auteur
26.10.2015	1.0	Première version	André ALVES
02.11.2015	1.1	Corrections	Myriam PERRIER

## Table des matières

1.	Introduction	3
1.1	Objectifs du document	3
1.2	Portée	3
1.3	Définitions, Acronymes et Abréviations	3
1.4	Références	3
1.5	Vue générale du document	3
2.	Positionnement	3
2.1	Opportunité commerciale	3
2.2	Position du problème	4
2.3	Position du produit	5
3.	Description des intervenants et des utilisateurs	5
3.1	Taille du marché	5
3.2	Les intervenants	5
3.3	Les utilisateurs	6
3.4	Environnement utilisateur	6
3.5	Profils des intervenants	7
3.5.1	GREP	7
3.6	Profils des utilisateurs	7
3.6.1	Employé	7
3.6.2	Responsable	8
3.6.3	Client	8
3.7	Besoins clés des intervenants et utilisateurs	9
3.8	Alternatives et concurrence	9
3.8.1	Achat d'une solution déjà faite	9
4.	Vue d'ensemble du produit	10
4.1	Perspective du produit	10
4.2	Résumé des caractéristiques	10
4.3	Hypothèses	10
4.4	Coût et politique de prix	10
4.5	Licences et installation	10
5.	Caractéristiques essentielles du produit	10
5.1	Envoi de sms aux clients	10
5.2	Affichage des événements	11
5.3	Utilisation des données des services effectués pour faire de statistiques	11
6.	Tolérances de qualité non fonctionnelles	11
7.	Priorité des mutuelles des caractéristiques	11
8.	Autres exigences sur le produit	11
8.1	Standards applicables	11
8.2	Besoins système	11
8.3	Performance	11
8.4	Exigences liées à l'environnement	11
9.	Exigence de documentation	11
9.1	Manuel utilisateur	11

9.2	Aide en ligne	11
9.3	Guides d'installation et de configuration, fichier readme	12
9.4	Packaging, labelling, copyright	12

# 1. Introduction

## 1.1 Objectifs du document

L'objectif de ce document est d'apporter une vision globale du projet et de connaître tous les points essentiels concernant le produit et son environnement.

## 1.2 Portée

Il s'agit du projet Barbersoft Geneva, ayant pour but de fournir un système de réservation informatisé, disposant également d'autres fonctions, à l'entreprise The Barbershop Geneva.

## 1.3 Définitions, Acronymes et Abréviations

Le mandant de ce projet est The Barbershop Geneva et sera identifier sur ce document comme « *mandant* »

Le groupe d'encadrement suivis formé par trois professeurs sera identifié ci-dessous en tant que « *GREP* »

Le groupe d'étudiants chargés de réaliser ce projet sera nommé dans ce document comme « *exécutants* »

Abréviation	Mot complet
CMS	Customer management supplies
FAQ	Foire aux questions

## 1.4 Références

Les documents de références sont « L'analyse d'opportunité V-1 » ainsi que les PV des rencontres organisé entre *exécutants* et *GREP* et entre *exécutants* et *mandant*, disponibles dans le même dossier que ce document.

## 1.5 Vue générale du document

Le document sera composé de différents chapitres :

1. Positionnement
2. Description des intervenants et des utilisateurs
3. Vue d'ensemble du produit
4. Caractéristiques essentielles du produit
5. Contrainte sur le produit
6. Tolérance de qualité non-fonctionnelle
7. Priorité des mutuelles des caractéristiques
8. Autres exigences sur le produit
9. Exigences de documentation

# 2. Positionnement

## 2.1 Opportunité commerciale

Ce projet est une opportunité commerciale, car sur le marché Suisse, très peu d'entreprises de type salon de coiffure, barbier, ou autre soin esthétique offrent la possibilité à leur client de réserver un rendez-vous en ligne, et encore moins possèdent une application capable de gérer à la fois les réservations mais également de gérer les horaires de tous les employés mais encore de faire des statistiques personnalisés. Cette application sera conçue pour le *mandant*, mais pourra être facilement

personnalisée afin de la commercialiser également pour d'autres salons du type.

## 2.2 Position du problème

<b>Le problème</b>	<p>Les barbiers doivent interrompre leur travail à chaque fois qu'un client appelle pour une réservation et le note sur un agenda papier.</p> <p>À la fin de chaque journée, les responsables prennent les agendas des deux salons et retranscrivent sur une feuille Excel les services effectués, ce qui est long et rend difficile la gestion comptable.</p>
<b>Affecte</b>	Les barbiers et les responsables du salon
<b>L'impact du problème est</b>	<p>Perte de temps et d'argent pour les barbiers, car s'ils ne devaient pas gérer eux-mêmes toutes ces réservations, ils auraient le temps d'effectuer au moins un service supplémentaire de 40frs en moyenne.</p> <p>Pour les responsables c'est une perte de temps, ils pourraient consacrer ce temps perdu à réfléchir à d'autres décisions concernant leur entreprise, et à organiser plus de choses la concernant.</p>
<b>Une solution satisfaisante serait</b>	La meilleure solution serait de concevoir une application web qui permettrait aux utilisateurs de prendre un rendez-vous en ligne, avec une interface administrateur qui permettrait aux barbiers et aux gérants de gérer toutes les réservations, les horaires, les services effectués et de produire des statistiques.

## 2.3 Position du produit

<b>Pour</b>	Les clients, les employés et les responsables
<b>Qui</b>	Souhaitent réserver un rendez-vous en ligne, gérer des horaires et des réservations et utiliser ces chiffres pour des statistiques
<b>Le produit</b>	Est un CMS
<b>Qui</b>	Permet au client du <i>mandant</i> de faire sa réservation quand il veut, aux employés d'avoir moins de travail pour gérer les réservations, et qui permet d'envoyer aux clients des SMS leur rappelant leurs rendez-vous. Cette application sera également capable de gérer la promotion des événements organisés par le mandant, en les intégrant aux horaires et en tenant au courant les clients intéressés par ceux-ci en leur envoyant des SMS. Les mandants pourront également voir combien de clients comptent venir et pourront ainsi mieux gérer l'événement. Le mandant pourra également choisir où ses données seront stockées.
<b>A la différence de</b>	Plusieurs solutions en ligne, tel que <i>BarberShop</i> , application américaine, qui ne gère que les réservations en ligne, les horaires et les statistiques. Cette application ne gère ni les événements, ni les SMS. De plus, les données générées sont stockées dans un serveur propriétaire de <i>BarberShop</i> .
<b>Notre produit</b>	Intègre en plus du module de réservation, un module de gestion d'événement et un module d'envois de mail et sms.

## 3. Description des intervenants et des utilisateurs

### 3.1 Taille du marché

L'esprit de l'enseigne du *mandant* est de fournir un service haut de gamme. Ils ne souhaitent pas seulement offrir un simple service de coiffure, mais proposer un moment de détente. Pour atteindre ce but, ils mettent l'accent sur les suppléments offerts aux clients (boisson offerte, apéritifs, télévision, etc.) Le fait de proposer à leurs clients un moyen innovant de prendre rendez-vous contribue à cette ligne directrice. Cette enseigne est en expansion, car après moins d'un an d'existence, le premier salon est souvent overbooké et donc ils en ont ouvert un deuxième dans la commune de Vésenaz.

De plus, hormis le fait que nous réalisons cette solution premièrement pour le *mandant*, nous pouvons garder en tête que la solution peut être « recyclée » et proposer à d'autres entreprises nécessitant des mêmes besoins. Ceci permettrait d'amortir plus facilement les coûts de développement.

### 3.2 Les intervenants

Nom	Description	Rôle
GREP	Ce sont les personnes qui s'assurent que notre projet se déroule correctement	<ul style="list-style-type: none"><li>- Contrôle de l'avancement du projet</li><li>- Contrôle de la qualité de la documentation et du produit</li><li>- Contrôle que le produit soit livré dans les délais</li></ul>

### 3.3 Les utilisateurs

Nom	Description	Rôle	Représentant
Employés (barbiers)	Utilisateur ayant directement besoin du système pour l'une de ses tâches	<ul style="list-style-type: none"><li>- Saisi de rendez-vous</li><li>- Consultation de son agenda</li></ul>	/
Responsables des salons	Le système va faire toutes les tâches qu'il devait faire avant	<ul style="list-style-type: none"><li>- Saisi des événements</li><li>- Paramétrer le style des sms à envoyer aux clients</li><li>- Obtention des statistiques et des rapports</li><li>- Consultation du nombre de clients à un événement</li></ul>	/
Clients du salon	Utilisent les modules de gestion des rendez-vous et le module événements	<ul style="list-style-type: none"><li>- Consultation de l'agenda de la semaine ou de celui du barbier de son choix</li><li>- Prise de rendez-vous depuis l'application</li><li>- Consultation des événements</li><li>- Indique si un événement l'intéresse</li></ul>	/

### 3.4 Environnement utilisateur

#### Environnement actuel :

Pour la prise de rendez-vous, les barbiers prennent les rendez-vous des clients, et les notent dans l'agenda papier du salon, ce qui leur prend de 2 à 4 minutes par client.

La communication des événements se fait via leur site internet.

Pour les statistiques et la comptabilité, les responsables des salons retranscrivent chaque soir sur une feuille Excel les services effectués dans la journée pour chaque barbier, ce qui leur prend plus d'une heure au minimum.

#### Environnement avec la solution *Barbersoft* :

Auparavant, les rendez-vous se faisaient essentiellement par téléphone, ainsi un employé devait « abandonner » le client dont il s'occupait pour répondre. Avec la nouvelle solution, une bonne partie de ses interruptions de travail pourront être évitées. L'application sera orientée pour les mobiles. Ce qui permettra un accès via smartphone.

Les responsables n'auront plus à saisir de données sur Excel, donc leur charge de travail sera considérablement diminuée.

### 3.5 Profiles des intervenants

#### 3.5.1 GREP

<b>Représentant</b>	Burdet Xavier
<b>Description</b>	Comité s'assurant du bon déroulement du projet.
<b>Type</b>	Expert
<b>Responsabilités</b>	N'utilise pas le système
<b>Critère de succès</b>	La réussite du projet repose sur la satisfaction du projet et sur la qualité du produit et de sa documentation
<b>Implication</b>	Responsable qualité
<b>Livrables</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Analyse des risques</li><li>- Document de vision</li><li>- Étude d'opportunité</li><li>- Produit fini</li></ul>
<b>Commentaires</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Importance de la documentation</li></ul>

### 3.6 Profiles des utilisateurs

#### 3.6.1 Employé

<b>Représentant</b>	Un employé test
<b>Description</b>	Utilise le module de prise de rendez-vous
<b>Type</b>	Novice
<b>Responsabilités</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Saisi de rendez-vous</li><li>- Consultation de son agenda</li></ul>
<b>Critère de succès</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- L'outil est simple d'utilisation et lui fait gagner du temps</li><li>- La plupart des clients utilisent cet outil</li></ul>
<b>Implication</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Teste le module de réservation et d'agenda, et donne ses remarques</li></ul>
<b>Livrables</b>	/
<b>Commentaires</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Application trop lente</li><li>- Application peu ergonomique et compliquée</li></ul>



### 3.6.2 Responsable

<b>Représentant</b>	Lavanchy Yannick
<b>Description</b>	Utilise les modules sms, événements et prises de rendez-vous
<b>Type</b>	Novice
<b>Responsabilités</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Saisi des événements</li><li>- Paramétrer le style des sms à envoyer aux clients</li><li>- Obtention des statistiques et des rapports</li><li>- Consultation du nombre de clients à un événement</li></ul>
<b>Critère de succès</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- L'outil est simple d'utilisation et lui fait gagner du temps</li><li>- La plupart des clients utilisent cet outil pour consulter les événements</li></ul>
<b>Implication</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Teste tous les modules de l'application, et donne ses remarques</li></ul>
<b>Livrables</b>	/
<b>Commentaires</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Application trop lente</li><li>- Application peu ergonomique et compliquée</li><li>- Application qui ne fournit pas les statistiques souhaitées</li></ul>

### 3.6.3 Client

<b>Représentant</b>	Un utilisateur test
<b>Description</b>	Utilise les modules de gestion des rendez-vous et le module événements
<b>Type</b>	Novice
<b>Responsabilités</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Consultation de l'agenda de la semaine ou de celui du barbier de son choix</li><li>- Prise de rendez-vous depuis l'application</li><li>- Consultation des événements</li><li>- Indique si un événement l'intéresse</li></ul>
<b>Critère de succès</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- L'outil est simple d'utilisation et lui permet de vite trouver une date de rendez-vous qui lui convient</li><li>- L'outil est ergonomique</li></ul>
<b>Implication</b>	/
<b>Livrables</b>	/
<b>Commentaires</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Application peu facile d'utilisation</li></ul>

### 3.7 Besoins clés des intervenants et utilisateurs

Besoin (métier)	Priorité	Concerne	Solution actuelle	Solutions proposées
Réservation	Haute	Gain de temps	2 – 3 min par appel (agenda papier)	Web application avec un agenda en ligne qui permet aux clients de voir les disponibilités de tous les barbiers et de prendre un rendez-vous aux dates disponibles. Les barbiers pourront également saisir des rendez-vous dessus.
Promotion des événements	Haute	Meilleure promotion	Réseau sociaux, bouche à oreilles	Web application affichant l'agenda de tous les événements, et depuis cet agenda le client pourra sélectionner les événements qui l'intéresse, et si l'utilisateur clique sur l'événement, la page de l'événement du site web s'ouvrira sur un nouvel onglet.  Les responsables des salons pourront voir sur l'interface administrateur le nombre de clients intéressés par chaque événement
Résumé des activités	Haute	Résumé des activités	Agenda papier -> Feuille Excel	Web application qui permet de récupérer automatiquement toutes les données, et de faire des statistiques à partir de celles-ci.

### 3.8 Alternatives et concurrence

#### 3.8.1 Achat d'une solution déjà faite

Le mandant a envisagé d'acheter une solution déjà faite, comme par exemple une application nommée *BarberShop*, qui répondrait à la plupart de ces besoins. Cela lui permettrait d'avoir un produit rapidement et peut-être de dépenser moins.

Mais avec ces solutions il n'a pas le pouvoir sur le lieu de stockage des données, et cela l'inquiète car les données à stockées sont sensibles et contiennent des informations privées sur leurs clients et les chiffres de l'entreprise.

En résumé, aucune des solutions ne répond à tous ses besoins.

## 4. Vue d'ensemble du produit

### 4.1 Perspective du produit

Comme décrit plus haut, la solution comporte deux applications. La première sera installée sur un PC dans chaque salon. La deuxième destinée aux clients sera disponible sur les Stores d'applications mobiles. Les deux travailleront avec les mêmes informations sur la même base de données.

### 4.2 Résumé des caractéristiques

Avantage pour l'utilisateur	Caractéristiques correspondantes
Les clients peuvent consulter les disponibilités librement.	Le système affiche à chaque entrée de commande une information sur le statut du client (normal, mauvais payeur)
Les responsables peuvent facilement analyser les performances de leurs équipes	Création de statistiques selon les activités réalisées par les employés.
Les responsables peuvent promouvoir les événements spéciaux organisés.	Module « Evènements » : alertes pour l'utilisateur, historique des événements.

### 4.3 Hypothèses

Les facteurs itinérants à notre projet sont les suivants :

- Connection continue à internet.
- Pérennité de notre base de données.
- Disponibilité d'un ordinateur à chaque lieu de travail
- Clientèle intéressée par les applications mobiles.

### 4.4 Cout et politique de prix

Le prix du projet selon les heures de travail de chaque élève.

Les élèves travaillant sur ce projet sont au nombre de 4, travaillant dessus 10 heures par semaines, durant environ 40 semaines.

Le prix par heure pour chaque employé s'élève à 30frs/heures.

Le coût du projet est donc estimé à 38'400 frs.

Comme la plupart des projets informatique, les *exécutants* pensent pouvoir rentabiliser plus facilement les coûts de développement s'ils produisent une version du logiciel qui pourra être adaptée à d'autres *mandants* qui auraient les mêmes besoins.

### 4.5 Licences et installation

Les applications prévues pour ce projet étant des « Web App », aucune installation n'est requise hormis le fait de disposer d'un navigateur internet en état de marche.

## 5. Caractéristiques essentielles du produit

### 5.1 Envoi de sms aux clients

Permet d'éviter qu'un client rate son rendez-vous ou un événement, et doive payer un rendez-vous manqué.

## **5.2 Affichage des évènements**

Permet à l'entreprise de tenir le client au courant des événements organisés, ce qui apportera plus de succès à ceux-ci.

## **5.3 Utilisation des données des services effectués pour faire de statistiques**

Permet aux responsables d'avoir une vision globale des services effectués et de l'argent gagné dans la journée, dans la semaine, dans le mois, ou dans l'année. Ceci permet aux responsables de gagner du temps.

## **6. Tolérances de qualité non fonctionnelles**

Les applications devront être utilisables en milieu professionnel ou le temps compte énormément. Le minimum de latence est à attendre. Précisément, moins d'une seconde si possible pour toute action réalisée.

## **7. Priorité des mutuelles des caractéristiques**

Autant le module réservation que le module événements ont une importance prioritaire.

## **8. Autres exigences sur le produit**

Le design des applications se veut contemporain.

### **8.1 Standards applicables**

Le design des applications se veut intuitif et facilement utilisable.

### **8.2 Besoins système**

Aucun système précis n'est nécessaire. Un navigateur internet est le minimum requis.

### **8.3 Performance**

Etant donné que le projet est à ses balbutiements, les coûts en bande passante n'ont pas encore été calculés.

### **8.4 Exigences liées à l'environnement**

Les ressources devront être disponibles tous les jours 24h sur 24h. Néanmoins, si besoin est, un arrêt momentané des services serait acceptable uniquement le soir entre minuit et quatre heures du matin.

## **9. Exigence de documentation**

Le logo de l'enseigne du *mandant* devra figurer en évidence. De plus, une aide à l'utilisateur serait la bienvenue, faisant partie intégrante du logiciel et n'étant pas sur un support papier.

### **9.1 Manuel utilisateur**

- Le manuel utilisateur devra être en police Arial 12, de couleur noire, sur fond blanc
- Le logo et le nom du logiciel seront affichés à l'en-tête de chaque page.
- Le nombre de page doit être égal ou supérieur à 10.

### **9.2 Aide en ligne**

- Le manuel utilisateur devra être en police Arial 12, de couleur noire, sur fond blanc
- Le logo et le nom du logiciel seront affichés à l'en-tête de chaque page.

- Le nombre de page doit être égal ou supérieur à 10.
- Il doit contenir une FAQ.

### **9.3 Guides d'installation et de configuration, fichier readme**

- Le manuel utilisateur devra être en police Arial 12, de couleur noire, sur fond blanc.

### **9.4 Packaging, labelling, copyright**

Le logo sera créé par les l'équipe de projet, et celle-ci en possèdera la licence.  
Des licences seront achetées pour les images/logos utilisées sur l'application n'ayant pas été créées par l'équipe de projet