

Eisen en wensen voor de Hairforce One reservering- en verkoopoplossing

Inleiding

De Hairforce One reservering- en verkoopoplossing gaat een totaaloplossing vormen voor de volgende gebieden:

- In-store verkoop
- Voorraadadministratie en -beheer
- Roostering van medewerkers
- Reservering van behandelingen door klanten
- Klantrelatiemanagement en -informatievoorziening
- Website
- Multi-store management
- Bonuspunten en reclame

Het Minimaal Levensvatbaar Product (MLP)

Om aan de slag te kunnen zal onze website een bepaalde minimale functionaliteit moeten bieden. We gaan hierbij voor het volgende:

1. Klanten moeten reserveringen kunnen maken, zowel vanuit huis als (door een medewerker) op bij de balie
2. Artikelen en diensten (behandelingen) moeten kunnen worden verkocht
3. Er moet een administratie zijn van verkochte artikelen en afgerekende diensten
4. Voorraad van artikelen moet worden bijgehouden
5. Artikelen, diensten (behandelingen) en medewerkers moeten op de website worden getoond (het doel hiervan is om de klant kennis te laten maken met artikelen, diensten en medewerkers)
6. Medewerkers moeten hun rooster kunnen inzien
7. Managers moeten roosters kunnen invoeren en wijzigen
8. Klanten moeten hun kassabon via email ontvangen
9. De website moet er mooi uitzien en een moderne look-and-feel hebben

Opleveringen en acceptatietesten

- De webapplicatie moet beschikbaar komen op een acceptatietestomgeving die vanuit het internet beschikbaar is, waar we kunnen testen
- Er moet dan al een representatieve lijst van producten en diensten zijn, waaruit kan worden gekozen
- Klanten moeten zich altijd kunnen aanmelden en reserveringen maken
- We moeten eenvoudig kunnen aangeven, wat ons opvalt, waar onze voorkeur naar uitgaat en wat we vinden dat niet (goed) werkt
- We verwachten dat de applicatie op automatische wijze wordt getest, voordat nieuwe opleveringen op de acceptatietestomgeving worden uitgerold
- Problemen met de productieomgeving moeten 24x7 worden opgelost, problemen met de acceptatieomgeving 8x5

Lijst van eisen en wensen

Onderstaande lijst geeft een niet-gesorteerde en niet-geprioriteerde lijst van eisen en wensen aan de Hairforce One applicatie. Deze lijst is ontstaan vanuit de gesprekken die we onderling en met jullie consultant hebben gevoerd:

1. Gebruikers kunnen zich zelf lid maken van de website met hun emailadres
2. Gebruikers kunnen inloggen met een emailadres en wachtwoord
3. Gebruikers kunnen hun lidmaatschap beëindigen
4. Gebruikers kunnen hun wachtwoord resetten
5. Managers kunnen gebruikers verwijderen
6. Managers kunnen gebruikers op inactief plaatsen

Dertien

Haarstudio

7. Managers kunnen de gegevens van gebruikers exporteren en versturen aan het emailadres van de gebruiker
8. Gebruikers hebben een volledige naam
9. Er zijn drie rollen: Manager, Klant en Medewerker
10. Medewerkers kunnen hun eigen werkrooster inzien
11. Managers kunnen de werkroosters aanpassen
12. Medewerkers hebben een contract, dat aangeeft op welke dagen per week en op welke tijden per dag wordt gewerkt
13. Het contract van een medewerker voorziet ook in het aantal vakantiedagen waarop de medewerker recht heeft
14. Een werkrooster kan alleen worden ingesteld op contractdagen en -uren
15. In een werkrooster kan worden aangegeven dat een medewerker er op een bepaalde dag, of tijdens bepaalde uren op die dag, niet aanwezig is: de medewerker is dan op vakantie
16. Het saldo vakantiedagen is contract-vakantiedagen minus ingeroosterde vakantiedagen
17. Een medewerker kan inzien, hoeveel resterende vakantiedagen er nog in een kalenderjaar zijn
18. Een manager kan inzien, hoeveel resterende vakantiedagen alle medewerkers hebben
19. Werkroosters kunnen niet worden aangepast als er reserveringen voor die medewerker binnen dat rooster zijn
20. Een werkrooster loopt een week en geeft aan op welke tijdstippen per dag een medewerker aanwezig is
21. Een klant kan zijn eigen reserveringen zien
22. Een klant kan een nieuwe reservering maken
23. Een klant kan zijn reservering verwijderen tot het moment van de behandeling
24. Een medewerker kan een reservering van een klant altijd verwijderen
25. Een reservering is voor een bepaalde tijd en een bepaalde duur
26. Een reservering moet voor een behandeling zijn
27. Managers kunnen behandelingen invoeren en wijzigen
28. Behandelingen hebben een omschrijving, een prijs en een tijdsduur
29. Voor een reservering moet een medewerker beschikbaar zijn
30. Als een klant geen medewerker kiest, wordt een medewerker toegekend op basis van prioriteit en beschikbaarheid
31. Er kunnen niet meer reserveringen op een bepaald tijdstip zijn dan medewerkers aanwezig zijn
32. Alle gebruikers kunnen een eigen foto uploaden
33. Managers kunnen de foto van andere gebruikers uploaden
34. Klanten kunnen een medewerker voor hun reservering kiezen
35. Klanten kunnen de foto van een medewerker zien bij het maken van een reservering
36. Medewerkers kunnen hun rooster inzien en de reserveringen die hierop zijn gemaakt
37. Medewerkers kunnen een behandeling voor een reservering van een klant veranderen
38. Medewerkers kunnen het tijdslot van een reservering van een klant veranderen
39. Medewerkers kunnen een reservering van een klant verwijderen
40. Medewerkers kunnen een nieuwe reservering voor een klant aanmaken
41. Medewerkers kunnen de behandeling met de klant afrekenen
42. Alle artikelen en diensten die worden afgerekend worden opgeslagen met datum- en tijdstip, medewerker, klant (indien bekend), artikel, aantal, totaalbedrag per artikel, totaal afgerekend bedrag
43. Artikelen hebben voorraad
44. Artikelen hebben een voorkeurs minimum
45. Artikelen hebben een voorkeurs maximum
46. Een manager kan een overzicht opvragen van alle artikelen waarvan de voorraad van het artikel kleiner is dan het voorkeurs minimum, met hierin het artikel, de voorraad, het voorkeurs minimum en het voorkeurs maximum
47. Een manager kan de feitelijke voorraad van een artikel aanpassen
48. Na de verkoop van een artikel wordt de voorraad bijgewerkt
49. Artikelen kunnen ook worden verkocht als de voorraad kleiner is dan het aantal te verkopen artikelen
50. De voorraad van een artikel kan negatief zijn
51. Een artikel kan met een optische barcodescanner worden gescand
52. Medewerkers kunnen artikelen verkopen
53. Klanten krijgen een kassabon via de email met hierop de gekochte artikelen, afgerekende behandelingen, totaalbedrag, medewerker
54. Een artikel kan met een RFID scanner worden ingelezen

Dertien

Haarstudio

55. Artikelen met een barcode hebben een barcodenummer
56. Artikelen met een RFID etiket hebben een RFID identificatie
57. Behandelingen hebben een lange omschrijving
58. Behandelingen hebben een foto
59. Behandelingen worden op een aparte webpagina in een overzicht getoond, met omschrijving, lange omschrijving, tijdsduur, prijs en foto
60. Artikelengroepen hebben een foto
61. Artikelen worden op een aparte webpagina per artikelgroep getoond, met omschrijving en prijs per artikel, en een foto per groep
62. Behandelingen hebben adviesartikelen die bij de behandeling op de webpagina worden getoond
63. Medewerkers hebben een omschrijving
64. Klanten kunnen een behandeling door een medewerker beoordelen van 0-5 sterren
65. Klanten moeten hun behandeling kunnen delen op sociale media zoals Twitter, Facebook
66. Medewerkers worden op een aparte webpagina per medewerker getoond met volledige naam, omschrijving en foto
67. Behandelingen hebben een herhalingsduur
68. Klanten die onlangs een bepaalde behandelingen hebben ondergaan, moeten herinnerd kunnen worden aan het opnieuw reserveren van zo'n behandeling
69. Klanten moeten in hun gegevens kunnen aangeven, welke herinneringen zij willen ontvangen
70. Artikelen moeten voor een bepaalde duur een aanbiedingsprijs kunnen krijgen
71. Klanten moeten een email krijgen als een artikel die bij hun behandeling hoort, in aanbieding is
72. Managers moeten roosters kunnen kopiëren en in de toekomst kunnen invoeren
73. Voor dagen waarop een medewerker is ingeroosterd, moet het mogelijk zijn om de beschikbaarheid van de medewerker te blokkeren en alle reserveringen (afspraken) naar (een) andere medewerker(s) over te boeken
74. Een behandeling heeft een ingangs- en einddatum
75. Toekomstige behandelingen worden op een speciale manier op de behandelingenpagina belicht
76. Per medewerker moet worden bijgehouden, welke behandelingen hij of zij wanneer heeft uitgevoerd
77. Een medewerker moet kunnen inzien, hoe vaak hij of zij een behandeling heeft uitgevoerd
78. Een manager moet kunnen inzien, welke behandelingen in welke periode in welke aantallen zijn uitgevoerd
79. Er moet een rapportage mogelijk zijn van omzet per maand en per jaar, opgesplitst naar artikelen en diensten, en daarbinnen naar artikelgroep en behandeling
80. De rapportage moet naast informatie in tekst ook taartdiagrammen kunnen tonen
81. Per kocht artikel en per afgenomen behandeling ontvangt de klant haarpuntjes
82. Haarpuntjes zijn per artikel en behandeling door de manager in te stellen
83. Een klant kan inzien, wat zijn of haar haarpuntjes saldo is
84. Er kan voor een bepaalde periode een lopende haarpuntjesactie worden ingesteld. Tijdens de haarpuntjesactie kan een klant zijn of haar saldo (indien dit toereikend is) inwisselen voor het artikel. Er wordt dan voor dit artikel betaald met (een deel van) het haarpuntjessaldo
85. Er kunnen meerdere haarpuntjesacties tegelijk lopen, voor verschillende artikelen en behandelingen
86. De klant kan op zijn informatiepagina zien, welke artikelen en behandelingen op dit moment in een haarpuntjesactie zitten
87. Er kan alleen gebruik worden gemaakt van op het moment van afrekenen lopende haarpuntjesactie
88. Een medewerker moet door het systeem worden gesignaleerd op artikelen die de klant eerder heeft gekocht en die mogelijk op zijn
89. Managers kunnen contracten aanpassen, deze wijzigingen gaan in de toekomst in
90. Wijzigingen aan contracten zijn te allen tijde opvraagbaar voor medewerkers en managers
- 91.
92. Overkoepelende wensen:
93. De website moet zowel mobiel als op een vaste computer (browser) goed bruikbaar zijn, we zoeken naar een responsive website
94. De website moet een mooi en herkenbaar logo hebben, die overeenkomt, maar niet hetzelfde is, als het salon logo
95. De vormgeving moet kunnen concurreren met andere (high class) kapsalons
96. Variabele teksten moeten door de manager kunnen worden gewijzigd, zoals openingstijden, adres, algemene teksten

97. Teksten over artikelen, diensten en medewerkers moeten worden gegenereerd uit de gegevens die hierover zijn vastgelegd
98. De tijdspanne 'ogenblik' is 1 seconde
99. Tijdens een volledige reserveringssessie wordt niet meer dan 1 megabyte aan data verstuurd aan klanten die via een mobiel apparaat via een betaalde verbinding werken
100. De website kan tenminste 200 reserveringen door 200 klanten per uur verwerken, zonder dat er tijdens het reserveren ergens langer dan een ogenblik moet worden gewacht
101. De website kan tenminste 100 verschillende behandelingen administreren
102. De website kan tenminste 15.000 gebruikers aan
103. De website kan tenminste 500 artikelen administreren
104. De website kan tenminste 50.000 roosters administreren
105. Rapportagepagina's voor managementdoeleinden worden binnen 5 seconden getoond
106. Data mag nooit kwijt raken
107. Een update van de website moet zonder impact voor gebruikers kunnen
108. Verbindingen moeten beveiligd kunnen zijn
109. De website is WAI-ARIA compliant

In de toekomst:

- Klanten moeten hun voorkeurssalon kunnen kiezen
- Klanten kunnen hun reservering tijdens het reserveren betalen met iDeal
- Iedere salon heeft wel hetzelfde aanbod voor wat betreft diensten en artikelen, maar de voorraad is per salon verschillend
- Een salon heeft een eigen identiteitspagina, met een eigen interieurfoto en beschrijving van diensten en het team
- Medewerkers werken voor één salon
- Managers zijn manager voor één salon
- Medewerkers en managers zijn klant van andere salons
- Er is een supermanager, die in alle salons rechten als manager heeft
- Supermanagers kunnen roosters van medewerkers die geen contract meer hebben en die ouder zijn dan 3 jaar verwijderen
- Supermanagers kunnen de omzet van de verschillende salons vergelijken
- Supermanagers kunnen de verkochte artikelen over een bepaalde periode tussen de salons vergelijken