

# Samenwerkingsovereenkomst

Debriefing, planning en overeenkomst

Betreft het reserveringssysteem voor Schoonheidssalon Laro

Datum: 26 november 2019

Schoonheidssalon Laro (Marlous Laro)

Dolomietdijk 23

4706 HN Roosendaal

Marlouslaro@schoonheidssalonlaro.nl

Bram van Oosterhout

Cyclaamberg 30

4707 DZ Roosendaal

0980417@hr.nl

## **Inleiding**

In dit document worden afspraken gemaakt tussen de opdrachtgever en opdrachtnemer met betrekking tot de planning, evaluatiemomenten en de gewenste verwachtingen van het te ontwikkelen reserveringssysteem.

Vervolgens zal ik (de opdrachtnemer) een debriefing schrijven en delen met Marlous Laro, Schoonheidssalon Laro (de opdrachtnemer). Wanneer beide partijen het eens zijn zal aan het einde van het contract ondertekend worden.

## **Globale omschrijving van de opdracht**

Gedurende de komende  $\pm 8$  weken zal er een reserveringssysteem ontwikkeld gaan worden welke voldoet aan de wensen en verwachtingen van Marlous Laro en haar doelgroep.

De bedoeling van het systeem is om het voor zowel de klanten van de salon als voor Marlous makkelijker en overzichtelijker te maken om een reservering te plaatsen en dat deze ook bijgehouden wordt.

## **Aanvullende informatie**

Het gaat om een opdracht vanuit het vak CLE, Sprint 1 t/m 3. Hierbij draait het grotendeels om de communicatie tussen mij en de opdrachtgever en uiteraard het proces wat leidt naar een eindproduct in de vorm van een online reserveringssysteem wat voldoet aan de behoefte van de klant en eindgebruiker. Alles is vrijblijvend, er is geen verplichting om het eindproduct uiteindelijk te integreren (in de bestaande website).

## **Debriefing**

### Achtergrond van opdrachtgever

Schoonheidssalon Laro is in 2003 opgericht door Marlous Laro. Het is een aan huis gevestigde schoonheidssalon met een aantal specialismen met focus op de huid. De tijd nemen en persoonlijke aandacht geven is belangrijk voor Marlous. Alles wordt in overleg gedaan om te kijken welke behandeling het beste past.

### Project details

Momenteel maakt Marlous geen gebruik van een digitaal systeem om afspraken te ontvangen en te registreren. Alles gaat op de 'ouderwetse manier via een agenda' zoals ze het zelf omschrijft. Een nieuw digitaal systeem moet het voor zowel Marlous als haar klanten gebruiksvriendelijker en makkelijker maken om een reservering te plaatsen bij de schoonheidssalon.

### Drivers

De behoefte om een geautomatiseerd systeem te ontwikkelen is er zeker, toen we contact met elkaar hadden gaf de opdrachtgever vrijwel direct aan al een tijd opzoek te zijn naar een onlinesysteem om het proces om een reservering te plaatsen te versimpelen.

### Doelgroep

De klantenkring van de salon bevat een grote doelgroep. Er zijn geen bijzonderheden wat de leeftijd betreft, het gaat van jong tot oud en zowel mannen als vrouwen kunnen hier terecht. Wel moeten de klanten behoefte hebben aan voornamelijk voeten- en gezichtsbehandelingen. De regio waarin deze zich bevindt is in een straal van enkele kilometers van de salon.

Voeten- en gezichtsbehandelingen.

### Concurrenten

Er is zeker sprake van concurrentie, er zijn veel kleine organisaties zoals deze. In een straal van een kilometer zijn er ongeveer 5 á 6 (in)directe concurrenten aanwezig.

(Vitalis, Apprenza.be, Programma: Melissa)

### Tone-of-voice

De manier van communiceren moet in lijn komen te liggen met de website. Hierbij is het van belang om op een informele en persoonlijke maar professionele manier gecommuniceerd zal worden. Dit contact verloopt momenteel crossmediaal; mondeling, telefonisch, per e-mail maar ook via Whatsapp.

### Boodschap

Er is een duidelijke boodschap die overgedragen dient te worden; een klant wil een reservering plaatsen, zodra dit gedaan is moeten zowel de klant als Marlous een bevestiging ontvangen waarin duidelijk is wie, wanneer en waarvoor wilt reserveren.

### Look & Feel

Er is al een huisstijl en logo aanwezig, deze dient doorgevoerd te worden in het ontwerp van het te ontwikkelen reserveringssysteem.

## Technische Details

Het reserveringssysteem zal op de meest voorkomende apparaten (desktop, tablet en mobiel) worden gebruikt. Hierdoor moet het een responsive ontwerp krijgen. De codetalen die gebruikt gaan worden zijn HTML, CSS, PHP en eventueel JS.

Mensen (wie maakt er gebruik van, welke rollen?)

De rollen die aanwezig moeten zijn binnen het systeem zijn:

- Gebruiker: reserveringen plaatsen

De klant moet in staat zijn om reserveringen te plaatsen

- Moderator: reserveringen en tijdsloten beheren

Marlous krijgt de rol van de moderator

- Administrator: alle rechten om het gehele systeem te beheren/modificeren

Marlous kan administratorrechten krijgen indien gewenst, in overleg kan ik aanpassingen in het systeem aanbrengen of een derde partij op goedkeuring van Marlous.

## Planning & Budget

De planning is apart gespecificeerd onder het kopje 'Planning', hier wordt concreet benoemd op welke data welke deelproducten geëvalueerd/opgeleverd zal gaan worden. Een budget is niet van toepassing bij deze opdracht.

## Overige bijzonderheden

Overdag kunnen klanten vrij inplannen van 9.00 – 18.00 uur, tussen 18.00 en 22.00 uur enkel op handmatige goedkeuring.

Mogelijkheid om eerder te beginnen met een werkdag.

Notificatiemail wanneer een afspraak is gemaakt en 24 uur voordat de afspraak begint.

(Werken in tijdsblokken van 15 minuten)

Benodigde gegevens van klanten wanneer een afspraak gemaakt wordt:

- N.A.W.-gegevens
- Telefoonnummer
- E-mailadres

Systeem moet werken conform AVG.

## **Planning**

Hieronder is een voorlopige planning waarvan enkel afgeweken kan worden wanneer opdrachtgever en opdrachtnemer hier beide mee instemmen. Contact kan worden gelegd in de vorm van een mondeling gesprek, telefonisch gesprek of door middel van e-mailverkeer.

### **Voorlopige planning**

Maandag 25 november 2019

Introductiegesprek met de opdrachtgever, manier van werken bespreken en data afspreken om vervolgens een planning maken.

Woensdag 27 november 2019

Contact met de opdrachtgever en bijbehorende debriefing waarna het contract ondertekent wordt als de opdrachtgever- en nemer het eens zijn.

Vrijdag 29 november 2019

Persoonlijke deadline Sprint 1.

Woensdag 16 december 2019

Overleg interactiedesign en prototypes met de opdrachtgever.

Maandag 18 december 2019

User stories en Must Haves opleveren aan de opdrachtgever, deadline Sprint 2.

Maandag 6 januari 2019

Oplevering Could Haves.

Woensdag 15 januari 2019

Systeem testen met de opdrachtgevers en gebruikers.

Maandag 20 januari 2019

Feedback verwerken en laatste iteratie maken.

Woensdag 22 januari 2019

Oplevering eindproduct, deadline Sprint 3.

**Overeenkomst tussen de opdrachtgever en -nemer**

Datum: 26 november 2019

Tekenen voor akkoord:

Schoonheidssalon Laro (Marlous Laro)

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Marlous Laro', written in a cursive style.

Bram van Oosterhout

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Bram', written in a cursive style.