

SISTEMA PARA ADMINISTRAÇÃO DE COWORKING

O sistema de gerenciamento (referenciado como “sistema”) é voltado para empresas e pessoas jurídicas que possuem ou desejam ingressar na área de Coworking. Implementado em servidor web, tem como objetivos principais garantir o total controle do coworking ao administrador e seus funcionários, e oferecer uma experiência agradável e rápida aos clientes do coworking.

Objetivos e Processos

Entre seus objetivos, o principal deles é gerenciar o aluguel de mesas e salas para pessoas e empresas, através de um chatbot ou formulário simples, a escolha do cliente. Também há ferramentas para lista de espera em horários ou salas específicas, autorização de entrada via QR Code, e envio de convites para eventos utilizando os cadastros próprios do sistema.

Processo: Cadastro

O cadastro e login é um dos poucos processos comuns a todos os usuários do sistema, de clientes PF e empresariais aos gerenciadores e administradores do sistema. Poderá ser feito através do e-mail ou via redes sociais, onde podemos ter três tipos de cadastro: franqueados (login da empresa), empresas e administradores (tela diferente).

Processo: Aluguel por PF

Agendamento mais tradicional, é voltado à pessoa física que deseja usufruir do ambiente de coworking. O usuário deve possuir um cadastro para efetuar sua reserva através do chat box ou formulário, escolher e confirmar a data, horário, tipo da sala, equipamentos caso necessário. Também será possível definir aluguéis periódicos.

Em caso de assentos múltiplos, escolher se devem ser enviadas notificações e QR Codes via e-mail a outros convidados, atentando-se que o QR Code valida sua entrada no prédio e sua utilização da sala/mesa.

O pagamento poderá ser feito através de PIX, pagamento via boleto e cartão de crédito, esses últimos via MercadoPago.

Processo: Aluguel por empresa

O aluguel por empresas possui algumas diferenças comparado ao aluguel de PF, como a possibilidade de banco de horas e uma validação mais pesada.

Caso a empresa não possua cadastro, será orientado a entrar via e-mail ou fazer login. Após confirmação de cadastro, o usuário será orientado a um chatbot para fazer sua reserva, podendo escolher a opção de formulário. Será dada a opção de enviar mensagens avisando os funcionários da empresa sobre o serviço contratado, informando a localização do coworking e os benefícios do pacote.

Para locações, qual espaço deseja alugar, escolher e confirmar qual a preferência para a locação, data ou horário, e em caso de locações com repetição, definir qual ciclo a ser utilizado. Em caso de assentos múltiplos, escolher se devem ser enviadas notificações e QR Codes via e-mail a outros convidados, se não é necessário, ou se o grupo virá junto.

Para o pagamento, mesmo procedimento para Pessoa Física.

Processo: Lista de Espera

A lista de espera garante uma maior ocupação do espaço, sem causar prejuízos ao coworking por salas, mesas e assentos improdutivos, enquanto agrada os clientes por ser uma forma de encaixar reuniões de última hora.

O trigger inicial do processo se dará por: pagamento não confirmado, pedido de cancelamento de agendamento, cancelamento de pacote de horas da empresa. Ao ser notificado da disponibilidade de um horário, o sistema deverá buscar numa base se há qualquer pedido previamente feito para lista de espera. O aviso da lista de espera é feito via e-mail, e é dado um tempo a cargo do Admin para o cliente aceitar ou não.

Processo: Autorização de Entrada

A autorização de entrada automatizada garante maior velocidade e segurança ao coworking, permitindo um controle de acesso mais sofisticado ao ambiente. O envio de e-mail com antecedência é voltado a garantir que o cliente possa acessar o espaço mesmo sem conexão à internet, contendo um QR Code com validade de horas 1,5 vezes superior ao tempo entre o disparo e o início da locação. Chegando ao coworking, o responsável pela locação deve apresentar o QR Code a recepção, que fará a validação do código.

Caso não possua formas de mostrar o QR Code, o responsável pela locação deve confirmar seus dados cadastrais, data e horário das locações e qual o nome da locação feita. Se um convidado chegar após o vencimento do QR Code, a recepção entrará em contato com o responsável, que deve ir até a recepção aprovar a entrada do convidado.

Processo: Evento de Integração do Coworking

O administrador do coworking pode criar eventos próprios ao espaço, por isso, a NewGen oferece uma funcionalidade que torna esse evento mais fácil de planejar.

Aproveitando e-mails cadastrados previamente, terão opção de decidir se querem ser notificados de tais eventos. Essa seleção é transformada em um flag que notificará a data e horário do evento.

A encargo do administrador são os seguintes: estabelecer uma data e hora do evento, do que se trata e os envolvidos na operação, banner ou design apresentado para os convidados, se haverá um filtro de quem deve ser notificado de tal.

Os notificados serão direcionados ao site do coworking para poderem confirmar sua presença no evento e compartilhá-lo com os demais. Se for confirmada a presença, uma notificação será gerada ao participante um dia antes do ocorrido com um QR code de entrada. Tais dados serão disponibilizados aos líderes do evento

Tecnologias a serem utilizadas

Aqui constam as tecnologias escolhidas para serem utilizadas na construção do sistema.

- Front-end: HTML, CSS, JavaScript. Framework bootstrap. (linguagens mais usuais para front que se adaptam fluidamente com as demais linguagens)
- Back-end: Python. Framework Django. (linguagens simples e modernas que compatibilizam com as skills do grupo)
- Banco de dados: MySQL (Leve e intuitivo; equipe tem familiaridade com o uso dele.)

Sites utilizados na pesquisa

Alguns dos sites utilizados para mapear as necessidades de um coworking.

- <https://www.gowork.com.br/sala-privativa-coworking/>
- <http://conviva.aju.br/planos/#escritoriovirtual>
- <https://www.2work.com.br/coworking/locacao-de-salas/>

Processos a serem avaliados

Os processos a seguir estão sendo avaliados pela equipe, para estudo de implementação no projeto.

Processo: Finalização de Locação

A finalização de locação envolve avaliar o ambiente alugado, se está organizado ou possui danos, a devolução de aparelhos alugados e se estão funcionais ou com danos, e registrar quaisquer observações negativas sobre o usuário, como reclamações de outros clientes ou danos ocorridos a ambientes ou aparelhos.

Processo: Controle de estoque

O controle de estoque possui uma divisão entre recursos; uma parte é dedicada aos disponíveis para locação, com cadastro feito pelo administrador, onde é informado inicialmente a quantidade de insumos tecnológicos e suas características; e insumos simples, como materiais de escritório, que será de responsabilidade do colaborador no local.

- Para recursos de locação, será possível verificar quais estão sendo usados no momento, quais serão alugados no dia, e quais estão fora de comissão (manutenção, quebrados, etc.)
 - Em casos de quebra ou furto, será emitida uma notificação para o administrador.
- Para insumos, o colaborador poderá cadastrar novos insumos, através do código de barras ou por um formulário simples do sistema, e deve informar no sistema conforme o uso dos insumos.
 - Deve ser definido um limite de insumos, para controle do sistema.
 - Ao detectar que a quantidade de insumo está abaixo do limite, este será adicionado a uma lista de compras, que poderá ser emitida conforme requisitado pelo colaborador ou administrador. (Botão simples de emissão, cria um PDF e baixa/envia por e-mail.)

Processo: Transferência de responsabilidade

Em casos de necessidade de transferência, haverá a opção de transferência da responsabilidade pela locação pelo próprio host. Ele deverá indicar a pessoa para quem essa responsabilidade está sendo atribuída e este deve confirmar a atribuição.

- Abre-se um chamado, através do chatbot, para alteração da responsabilidade pelo aluguel.

- O host define o novo integrante que tomará seu lugar, que poderá ser uma pessoa já cadastrada na plataforma ou não.
- Este substituto deve receber um link de aprovação dessa transferência, pelo e-mail atribuído.
 - Caso não tenha cadastro, deve criar sua conta no sistema
 - Se já for cadastrado mas não for logado automaticamente, será enviado a tela de login.
- Após aprovação do substituto, a liderança é transferida no sistema.

Processo: Sistema de fidelidade

Como uma forma de incentivo para o cliente do coworking, por responsabilidade e bom comportamento, uma ferramenta adicional ao coworking é um sistema de fidelidade. Esta ferramenta permite que haja uma recompensa para o cliente, escolhida pelo administrador.

- O administrador cria uma promoção para os clientes do coworking e define o prêmio.
 - Ex.: Um aluguel de graça, upgrade da sala, entre outras opções.
- Em seguida, é determinado o intervalo de locações para a recompensa, com valor mínimo de 3 locações.
- O colaborador do coworking deverá informar, a cada fim de locação, se houve algum problema durante a locação e inserir no campo “Observações”.
 - Essas observações devem ser apenas negativas.
 - Ex.: atrasos para sair, dano a equipamentos ou ambiente, etc.
- Em caso de Y observações, sendo Y um valor definido pelo administrador, o contador de fidelidade é zerado, não gerando notificação para o cliente.
- Conforme detectado as X locações corretas, o sistema emite uma notificação para o cliente, via email e sistema, da premiação.

Processo: Relatórios periódicos

Neste processo, o sistema gera uma dashboard com relatórios detalhados para o administrador do coworking. Os indicadores poderão ter a periodicidade definida pelo administrador através de uma agenda, porém, por padrão, a ferramenta já disponibiliza em cinco períodos: semanal, quinzenal, mensal, semestral e anual.

Serão informados quantidade de locações, por unidades e no geral, divisível em ambientes, horários e dias da semana, levantamento de feedbacks dos clientes (a ser projetado), clientes com observações (com opção de visualizar quais são elas), gastos de insumos, status de aparelhos, entre outros dados a serem estabelecidos.

Processo: Locação de Máquinas

Processo que pode ser realizado durante ou depois do agendamento de uma sala, em que o usuário seleciona se precisa de um notebook, projetor e/ou um telefone para teleconferências.

- Para locações online, até dois dias úteis antes, pode ser adicionado como uma sub-locação da locação de ambiente principal, e o procedimento é o mesmo que uma locação de ambiente.
- Para locações no coworking, o colaborador deve adicionar pelo sistema a locação da máquina.

- Todas as locações devem ser registradas por QR Code, colado na máquina.