**SOFTWARE DE GERENCIAMENTO DE RESERVAS PARA HOTEL**

O Hotel Matos é localizado no litoral do Rio Grande do Sul, em Capão da Canoa, operando em temporadas de verão, busca a melhora do gerenciamento de reservas e controle de check-in e check-out, além da integração de um relatório diário sobre as reservas, rendimentos e gastos diários, semanais e mensais.

Ao final da sondagem feita através de uma entrevista realizada com o dono, com funcionários e com integrantes do ramo da hotelaria, entendeu-se a causa dos problemas, suas necessidades e restrições dos funcionários envolvidos no software.

1. **Entendimento do negócio**

A empresa busca maior atração da clientela e melhor administração, para uma gestão mais confiável e sem margem para erros humanos, sendo totalmente controlada pelo software, que seria eficaz, simples e de fácil entendimento. O programa deve contar com tabelas de controle que contém todas as acomodações do hotel, tendo o controle de disponibilidade e ocupação total, possibilitando assim, o check-in e check-out diretamente pelo aplicativo, de modo em que o cliente consiga oferecer suas informações, saber o número de seu quarto, observar fotos do hotel e suas acomodações, além de receber uma confirmação via e-mail ou SMS. Também, é necessário que todas as opções de pacotes sejam disponibilizadas em um menu, contando com as informações de cada acomodação. Os operadores do software devem ter o controle de cada reserva feita, com data e hora, confirmação de pagamento e o pacote escolhido pelo cliente. Também, faz-se preciso uma guia com relatórios gerais sobre o controle de entrada e saída, margem de lucro, o quanto foi e será gasto, além de uma tabela de planejamento (também com relatórios diários) para a limpeza geral do hotel.

1. **Entendimento do domínio da aplicação**

O software é do nicho do turismo e da hotelaria. Deve entender o processo de recebimento e controle de reservas, a gestão e administração de cada cliente e suas acomodações. Dentro disso, deve haver o entendimento sobre fluxo de reservas e sobre o turismo da região e como ele influencia na movimentação de clientes do hotel.

O fluxo de clientes é recebido por contato via e-mail, SMS e WhatsApp, mas principalmente pelo Booking, site para gerenciamento de reservas. No caso do tráfego orgânico, o cliente entra em contato diretamente com o dono do Hotel e discute sobre valores, datas, disponibilidade e realiza o pagamento com 20% do valor da reserva, para confirmação de reserva, com o Booking, a reserva é feita através de uma página que solicita as informações do cliente, o número de pessoas e o tempo de estadia, não fazendo cobranças iniciais, tendo assim, um grande número de reservas falhas, pois o cliente não deu nenhum sinal de saldo como confirmação, prejudicando o processo de controle de reservas, já que seria considerada uma desistência.

1. **Entendimento do problema**

O empecilho principal é retratado pela falta do poder de gerenciamento dos clientes, sem confirmações integrais de suas reservas concluídas, erro que acomete lacunas dentro de uma tabela de reservas muito complicada, complicando mais ainda o sistema, já que não têm confirmações exatas sobre as reservas recebidas pelo Booking.

A taxa cobrada sobre o site Booking é de 10% ao mês, o que retira um valor consideravelmente alto, contando com as despesas totais do hotel. Além de ser um software utilizado por vários outros hotéis, ele não tem a identidade própria que um aplicativo desenvolvido diretamente para uma empresa teria.

O fluxo de limpeza do hotel é complicado, pois é determinado por ordem de pedidos, o gerenciamento é confuso e bagunçado.

Portanto, o produto deve oferecer a solução de todos estes problemas, juntando com as necessidades básicas em questão do funcionamento básico de um site, sendo ágil e eficaz, facilitando a comunicação entre o cliente e funcionários.

1. **Entendimento das necessidades e restrições das pessoas envolvidas no sistema**

As principais características incluem o melhor gerenciamento e controle de reservas, a facilidade de acesso e o controle da tabela de limpeza. Suas necessidades são:

- *Administração*: O cliente deve abrir sua reserva com um sinal de pelo menos 20% do valor da estadia, para confirmar sua reserva.

- *Funcionários*: Devem obter todo o controle do fluxo de check-in, check-out e necessidades dos clientes.

- *Clientes*: O cliente deve ter acesso total a informações sobre os pacotes, datas, horários e promoções.

- *Visitantes*: Desejam uma experiência marcante e facilitada para consulta de pacotes e reservas, forçando ao máximo convertê-lo à cliente.

1. **Consulta direta aos usuários**

*Entrevistado:***Vinícius Baratto de Matos**, Gerente Administrativo.

***Responsabilidades****:*   
Atuação no fluxo de clientes, contratação de pacotes e controle da tabela de limpeza.

***Conhecimentos técnicos:***Administração, manutenção de televisores, ares-condicionados, rede de internet, impressoras, computadores e rede elétrica.

***Experiência:***Três (3) anos como recepcionista e um (1) ano como gerente administrativo.

***5.1. Definindo o Perfil do Cliente ou Usuário***

**Quais são suas principais responsabilidades dentro da empresa?**O gerenciamento de reservas, fluxo de entrada e saída e controle de limpeza.

**O que torna o seu trabalho difícil?**  
A demanda de reservas sem confirmação e a complexibilidade do fluxo de limpeza.

**O que você acha que possa resolver as complicações existentes no ambiente de trabalho?**Uma ferramenta que requisite a confirmação prévia dos clientes assim que feita a reserva e uma tabela automatizada por ordem de recentes, para o controle de limpeza.

**Você tem algum problema de gerenciamento ligado aos requisitos do aplicativo?**Somente a realização de reservas sem confirmação e poucas informações dos clientes.

***5.2. Definindo o Negócio***

**Qual o objetivo da empresa?**  
Aumentar a facilidade de comunicação com o cliente, permitindo-o criar experiências positivas em questão ao hotel, alavancando assim o número de clientes.

**Como funciona a empresa?**A empresa trabalha em temporadas de verão, as reservas são realizadas via telefone, e-mail, site e Booking. Na baixa-temporada o hotel é fechado para revisões, melhoramentos e reformas.

**Qual o seu público-alvo?**  
Hóspedes em geral que buscam aproveitar sua estadia nas praias do litoral gaúcho.

**Quais áreas são encarregadas de gerenciar o trabalho que você quer automatizar?**  
Dono, gerente e recepcionistas.

**O que consideras importante sobre a empresa?**A maneira de como mantemos nossos clientes com fidelidade, com consideração e atenção.

***5.3. Identificando o Problema***

**Quais os principais problemas em geral (para o negócio, fornecedor, clientes, financeiro, etc.)?**Confirmação de reservas, controle de limpeza e fluxo de entrada e saída.

**Como você gostaria que o problema fosse solucionado?**De forma prática e rápida, de modo que não nos prejudique nas demais competências.

**Você sente necessidade de boas soluções?**Sim, acreditamos que boas soluções resolvem casos com mais conforto e facilidade.

* 1. ***Identificando o Ambiente do Usuário***

***Usuários:***

**Quem são os usuários?** Gerentes e recepcionistas.

**Qual o seu nível educacional?** Superior e Médio completo.

**Qual o nível de experiência com computadores?** Pleno.

**Possuem experiência com sistemas?** Sim.

***Ambiente Tecnológico:***

**Quais plataformas estão em uso?**  
 Booking, Outlook e WhatsApp.

**Deseja trocar as plataformas utilizadas?** Somente o Booking.

**Existem métodos que são importantes para o complemento destas aplicações?** A comunicação e proximidade com os clientes.

***Sistema a ser desenvolvido:***

**Qual seria o tempo de utilização diária do aplicativo?**Quase integral.

**Quais as suas expectativas em relação ao tempo de aprendizagem do sistema?**No máximo duas semanas.

**Você precisa de suporte on-line para instruções sobre o produto?** Ocasionalmente, para situações de complicações adversas.

**Qual sua expectativa com relação ao prazo para entrega do sistema?** Até o início da alta-temporada (4 meses).

**Qual sua expectativa de custo para o desenvolvimento?** Pretendemos investir até R$ 30.000,00 no projeto.

**Você acredita que este sistema resolverá grande parte dos problemas abordados?** Sim.

***5.5. Avaliando a Oportunidade***

**Quantos usuários utilizarão este serviço?**Quatro.

**Como você avaliaria uma solução de sucesso para seus problemas dentro da empresa?**Uma solução simples e rápida.

***5.6. Recapitulando o Entendimento***

A principal necessidade é lidar com os problemas de confirmação de reserva, administração de clientes e tabelas de limpeza com facilidade e rapidez, de forma em que reduza o tempo gasto para o resolvimento destas questões, acrescendo o tempo para outras questões administrativas que são preferivelmente realizadas manualmente.

***5.7. Avaliando a sua solução***

Os problemas serão solucionados em partes. Com a criação do aplicativo, os clientes terão acesso ao menu completo de acomodações, com fotos e informações completas, além de um chat de FAC para resolução de dúvidas frequentes. O sistema de check-in será feito com referência ao Booking (pelo costume criado), mas aprimorado para receber mais informações do cliente e confirmação com 20% do valor da reserva para assegurá-la. Terá uma aba conectada ao site, que somente funcionários terão acesso, onde terá o scout geral das reservas, com datas, identificação do quarto, número de pessoas, horário e valor total de reserva, juntamente com o relatório diário, semanal, mensal e anual do valor recebido, número de pessoas, número de reservas, número de quartos limpos e taxa de ocupação.

**5.8. Avaliando a Disponibilidade, a Performance e o Suporte Necessário**

**Quais são as suas expectativas em relação à disponibilidade?**A aplicação deve ser funcional 100% do tempo.

**Quais são as suas expectativas em relação à performance?**Uma experiência rápida, prática e eficaz.

**Quais suas necessidades em questão de suporte?**Somente em casos de falhas não esperadas.

**Quais os requisitos de segurança?**Necessitamos confirmação de duas etapas e senhas fortes para o acesso dos funcionários.

**Como o software será utilizado ou distribuído?**Será utilizado pelos clientes. Nas funções de gerenciamento, pelos funcionários dentro do hotel.

***5.9. Outros Requisitos***

**Existe alguma regulamentação, requisito legal ou padronização ambiental que deverá ser suportado?**Nada específico.

**Você pode identificar outro requisito que não foi mencionado previamente?**Sim, a versatilidade de idiomas, temos hóspedes de todos os cantos do mundo.

***5.10. Avaliando o Questionário***

**Existe alguma outra questão que eu deveria ter feito?**A meu ver, não.

**Se houver a necessidade de outra entrevista para a discussão de requisitos, você aceitaria? Teria disponibilidade?**Sim, de quinta a domingo, a partir das 8 horas.

***6. Questionário online***

**Dados obtidos a partir do questionário "Sistema de Reservas Online"**

A partir do questionário, obtivemos os seguintes dados:

- A idade dos participantes variava entre 18 e 50 anos, com 57,1% dos respondentes na faixa etária de 18 a 30 anos e 42,9% na faixa de 31 a 50 anos.

- Metade dos respondentes (50%) já havia utilizado ou utiliza aplicativos de reserva, enquanto os outros 50% não utilizam.

- Um total de 78,6% dos respondentes já enfrentaram problemas com a confirmação de reservas, enquanto 21,4% não tiveram nenhum problema.

- Em relação à frequência de uso de aplicativos de reserva, 42,9% utilizavam apenas para viagens, 21,4% raramente utilizavam e 35,7% não faziam uso.

- Aos respondentes que usavam aplicativos de reserva, foi perguntado se já haviam enfrentado dificuldades ou problemas, e eles relataram: Dificuldade com o cancelamento próximo à data da viagem; Falta de informações claras (por exemplo, um cliente queria um quarto em um hotel, mas devido à falta de informações, ao chegar no local, o quarto estava em uma residência); Conflito com a reserva (o site confirmava a reserva, mas o hotel não a registrava no sistema).

No que diz respeito aos critérios importantes para a escolha de um hotel, foram apresentadas as seguintes alternativas:

- Preço: 85,7% das pessoas consideram importante.

- Avaliações positivas: 92,9% acham importante.

- Localização: 71,4% consideram relevante.

- Página com fotos e informações: 64,3% consideram um critério.

- Um bom aplicativo: 28,6% consideram importante.

Por fim, foram abertos espaços para sugestões específicas que os respondentes gostariam de ver em nosso aplicativo de reservas de hotel, e recebemos as seguintes sugestões:

- Oferta inversa.

- Opção de salvar reservas para revisar a proposta novamente.

- Acessibilidade no processo de pagamento.

- Espaço para postagem de vídeos para mostrar as dependências do hotel e seu entorno.

- Um meio de confirmação de reserva personalizado.

Quando questionados se utilizariam ou não um aplicativo de reservas desenvolvido especificamente para um hotel, 71,4% disseram que utilizariam, enquanto 28,6% não utilizariam./