

Kit de implementação

nafila

naFila, sem filas.



#tech4COVID19

Este projeto faz parte do movimento #tech4COVID19, um grupo de voluntários que se juntou para encontrar soluções mais rápidas que a disseminação do novo coronavírus, responsável pela doença COVID-19 nos seres humanos.



nafila.pt

O nafila.pt é um sistema de senhas virtuais que surge como alternativa às filas presenciais, potenciais pontos de contágio pela eventual proximidade física que possa existir.

Assim, a solução pretende simplificar e reduzir também o esforço de controlo de entrada por parte das superfícies comerciais, que podem facilmente verificar a posição de cada pessoa na fila.

naFila, sem filas

índice

4 introdução

5 testes piloto

Operacionalização dos testes

7 como funciona a solução

8 registo e login

Como pode registar a sua loja?

Como fazer login na solução?

10 criação e gestão da fila

Como iniciar uma fila?

Que material deve divulgar aos clientes?

Como adicionar pessoas à fila?

Como chamar o próximo cliente?

Como terminar a fila?

17 recuperação da password

Perdi a password.. e agora?

18 boas práticas de utilização

Local de afixação das instruções e código de fila

Horário de afixação das instruções e código de fila

Chamada de pessoas para a fila

Atendimento prioritário

Encerramento da fila

20 dúvidas e sugestões

1. introdução

Na sequência da disponibilidade mostrada para servir de teste piloto à solução nafil.pt, este documento serve para explicar:

- 1. Como se desenrolarão os testes piloto**
- 2. Como funciona a solução**



2. testes piloto

Operacionalização dos testes

O nafa.pt é uma solução recentemente criada, e testada em ambientes simulados do que será o cenário real da sua operacionalização.

Findos estes testes, e antes de lançar a solução para o mercado, é importante testar em contexto real e aproveitar o feedback obtido para corrigir/melhorar a solução.

Operacionalização dos testes

Os testes piloto serão acompanhados remotamente pelo Suporte do nafa, sendo, para tal, alocada uma pessoa da nossa equipa. O equipamento necessário e o programa de testes são os seguintes:

Equipamento necessário

Para utilizar a solução nafa.pt, é necessário deter os seguintes equipamentos:

Impressora:

- para imprimir o material de instruções no início da sua utilização
- para imprimir diariamente o código da fila a ser utilizado pelos seus clientes

Smartphone/tablet/desktop com ligação à internet para utilizar todas as funcionalidades da solução, nomeadamente:

- criar filas
- chamar próximos clientes da fila
- encerrar filas

Dia anterior ao início dos testes

No dia anterior ao início dos testes, será realizada uma video-chamada para preparar a operacionalização do nafa.pt, nomeadamente:

- Registo na solução
- Impressão e afixação de instruções para os clientes
- Explicação detalhada da solução

2.

Operacionalização dos testes

Testes

Os testes decorrerão durante o horário de abertura da loja, havendo lugar a dois tipos de contacto com a equipa de Suporte:

- **Contactos para solucionar questões que surjam**

Sempre que surgir uma questão ou problema com a solução, a loja deve entrar em contacto com a equipa de Suporte que terá disponibilidade para a apoiar.

- **Feedback diário à hora do almoço e no fecho da loja**

Em horários a acordar, existirá um contacto com a equipa de Suporte para dar feedback de como está a correr a operação. É muito importante que a loja vá registando num documento questões ou sugestões de melhoria tanto da solução como das respetivas regras definidas para a operacionalização da fila. Ultrapassado o tempo do piloto, as lojas terão de contactar a equipa de support via email.

Serão criados grupos de whatsapp entre a equipa da loja e a da nafla para agilizar os contactos acima descritos.



3.

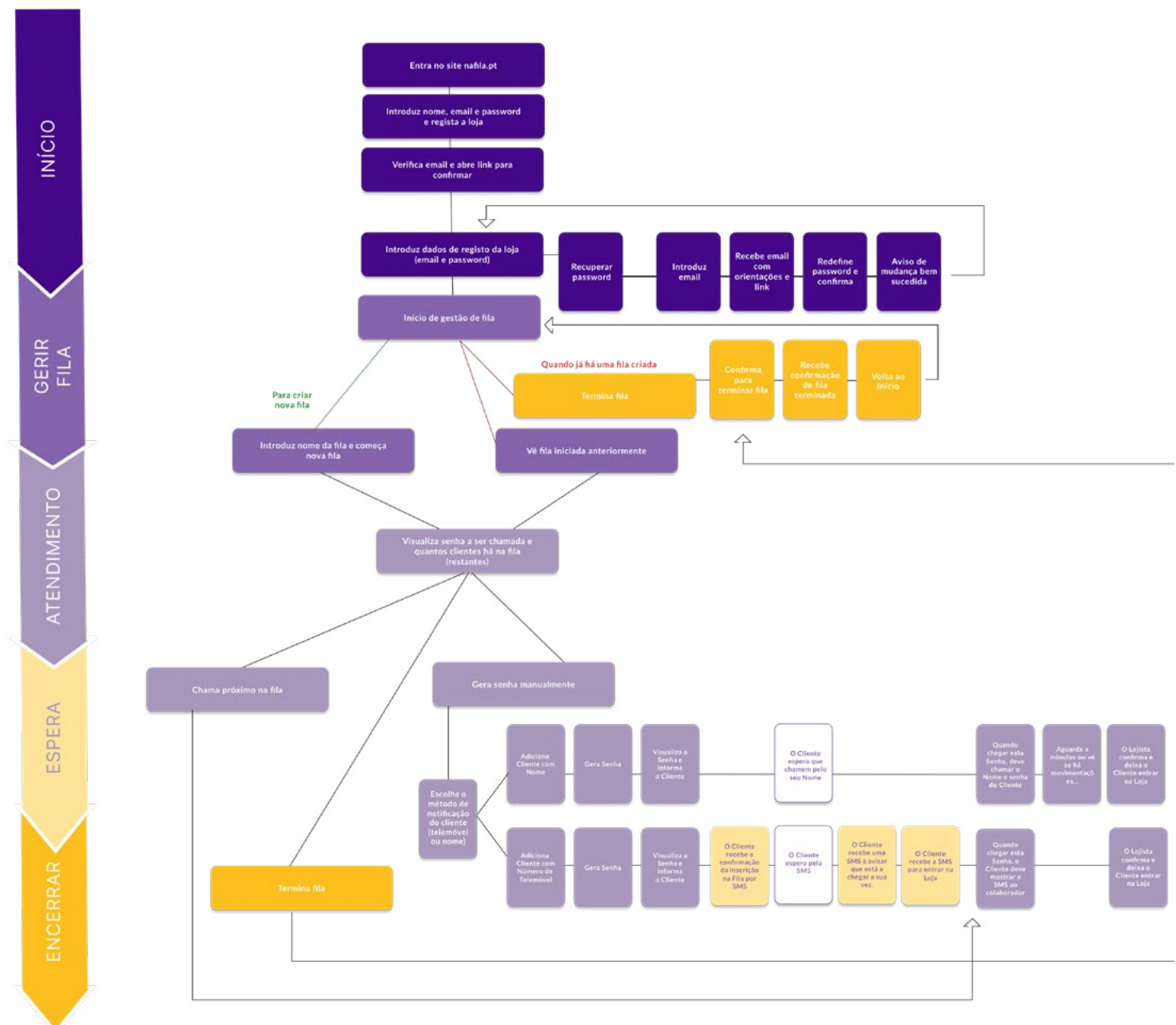
como funciona a solução

O esquema seguinte mostra o percurso completo do lojista, desde o momento do registo em [nafila.pt](#) até ao processo de terminar a fila. Os detalhes de cada um dos momentos será explicado nas próximas páginas.

Percurso do lojista

Etapas

Passos



4. registo e login

Como pode registar a sua loja?

Como fazer login na solução?

Como pode registar a sua loja?

Para poder utilizar a solução nafile.pt o primeiro passo que tem de fazer é o registo na plataforma. Para isto, será necessário ir a www.nafile.pt/admin e indicar o nome/local da loja, o email do logista e criar uma password como mostram os passos a seguir:



1



3



4

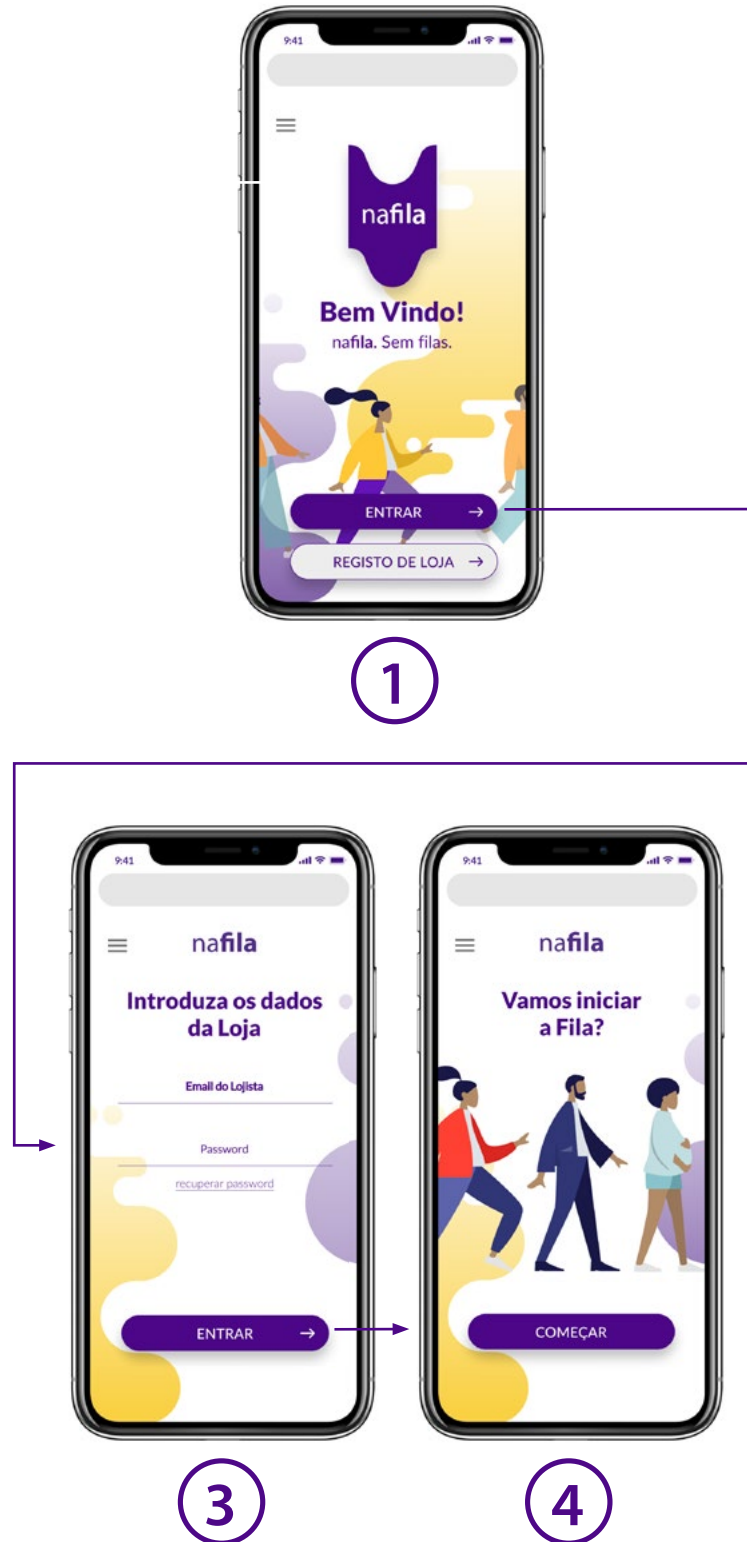
4.

Como fazer login na solução?

Como pode registar a sua loja?

Como fazer login na solução?

Após o registo feito, terá que fazer login sempre que aceder a nafila.pt/admin. A primeira página mostrada após o login será a de criação de uma nova fila, como mostram os passos a seguir:



5. criação e gestão da fila

Como iniciar uma fila?

Que material deve divulgar aos clientes?

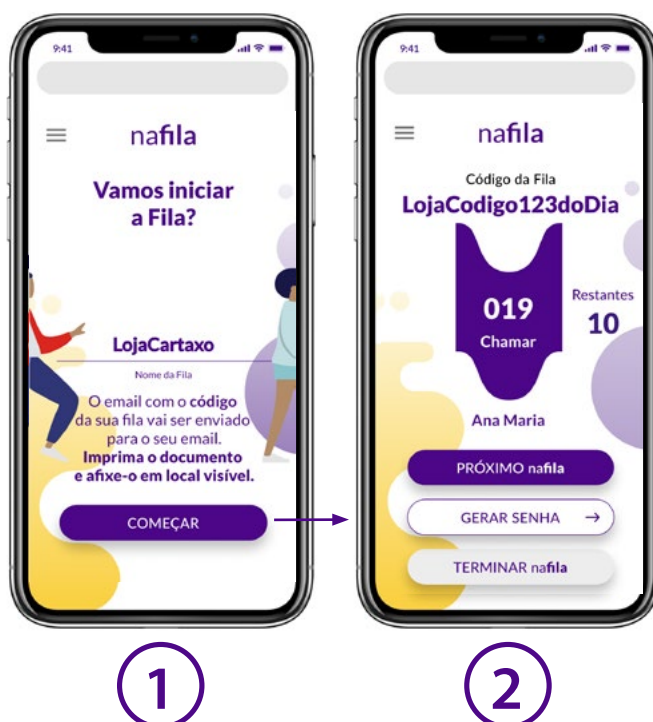
Como adicionar pessoas à fila?

Como chamar o próximo cliente?

Como terminar a fila?

Como iniciar uma fila?

O primeiro passo será alterar ou manter o nome pré-preenchido no campo "Nome da Fila" e clicar em "Começar". O Código da Fila é gerado e enviado automaticamente por email, para ser impresso e exposto em zona acessível aos consumidores. No ecrã seguinte, de gestão de Fila, o código da Fila é mostrado para que o colaborador da Loja saiba qual a Fila iniciada.



Se a Fila já tiver sido iniciada, o colaborador da Loja acede à Fila iniciada, e entra no ecrã de gestão de Fila, ou pode terminar a Fila.



5.

Que material deve divulgar aos clientes?

Instruções

Após o registo na solução, é importante disponibilizar o material necessário para que os seus clientes possam utilizar a solução. Por forma a que, na data de go-live, os clientes consigam ter uma maior perceção sobre o nafilá aconselhamos o seguinte:

Cartaz de aviso do nafilá

Ao afixar este cartaz na loja e nele escrever a data do go-live, consegue que os clientes que visitam a loja tenham perceção sobre a alteração às regras de entrada na loja que irão acontecer.



Redes sociais

Outra forma de avisar os clientes sobre a utilização do nafilá é recorrendo às redes sociais. Assim, sugerimos a partilha da imagem com o texto a seguir nas plataformas em que a loja se enquadra (Facebook, Instagram, etc):



5.

Como iniciar uma fila?

Que material deve divulgar aos clientes?

Como adicionar pessoas à fila?

Como chamar o próximo cliente?

Como terminar a fila?

“Visitar a nossa loja fica agora mais fácil e seguro!

A partir do dia dd/mm/aaaa, a [nome da loja], utilizará o serviço de senhas virtuais do @nafila.pt que pode tirar com o seu telemóvel e que permite aguardar a sua vez em segurança, abrigado e longe das outras pessoas.”

Código da fila

Um documento muito importante a imprimir e a colocar na frente de loja será o código da fila, gerado diariamente na solução, no momento da criação da fila. Este código será utilizado pelos clientes da loja para obterem a sua senha virtual.

Uma vez que uma fila nova será iniciada a cada dia, o código da fila deverá ser impresso e afixado na frente de loja, sempre que se der início a uma nova fila.



Ao se gerar um código todos os dias estamos a garantir que quem pretender ir à sua loja tem de se deslocar presencialmente a esta para obter o código. Ao não manter o código todos os dias e ao impedir a obtenção de senha à distância (ex: a partir de casa) estamos a garantir a igualdade de oportunidade de presença na fila por parte de pessoas com mais ou menos domínio de tecnologias.

Como adicionar pessoas à fila?

Existirão duas opções de registo na fila:

1. Autonomamente
2. Com o apoio do colaborador da loja

A primeira opção contempla a obtenção da senha virtual via:

- Envio de sms para o número de telemóvel naFila
- Acesso a naFila.pt e inserção do email

5.

Como iniciar uma fila?

Que material deve divulgar aos clientes?

Como adicionar pessoas à fila?

Como chamar o próximo cliente?

Como terminar a fila?

A segunda opção poderá passar pelo colaborador da loja inserir os clientes por duas vias:

- Inserção do número de telemóvel: para clientes com acesso a telemóvel
- Inserção do nome do cliente: para clientes sem acesso a telemóvel.

Clientes com acesso a telemóvel

Devem dirigir-se ao colaborador da loja e comunicar o seu número de telemóvel. Desta forma, o colaborador da loja gera uma senha para o cliente, associando o respectivo número de telefone. As notificações serão enviadas ao cliente por SMS.



5.

Clientes sem acesso a telemóvel

Devem dirigir-se ao colaborador da loja e comunicar o seu nome. Desta forma, o colaborador da loja gera uma senha para o cliente, associando o respectivo nome. Este tipo de clientes deve ser aconselhado a permanecer próximo da loja para que possa ouvir quando o seu nome/número de senha for chamado.

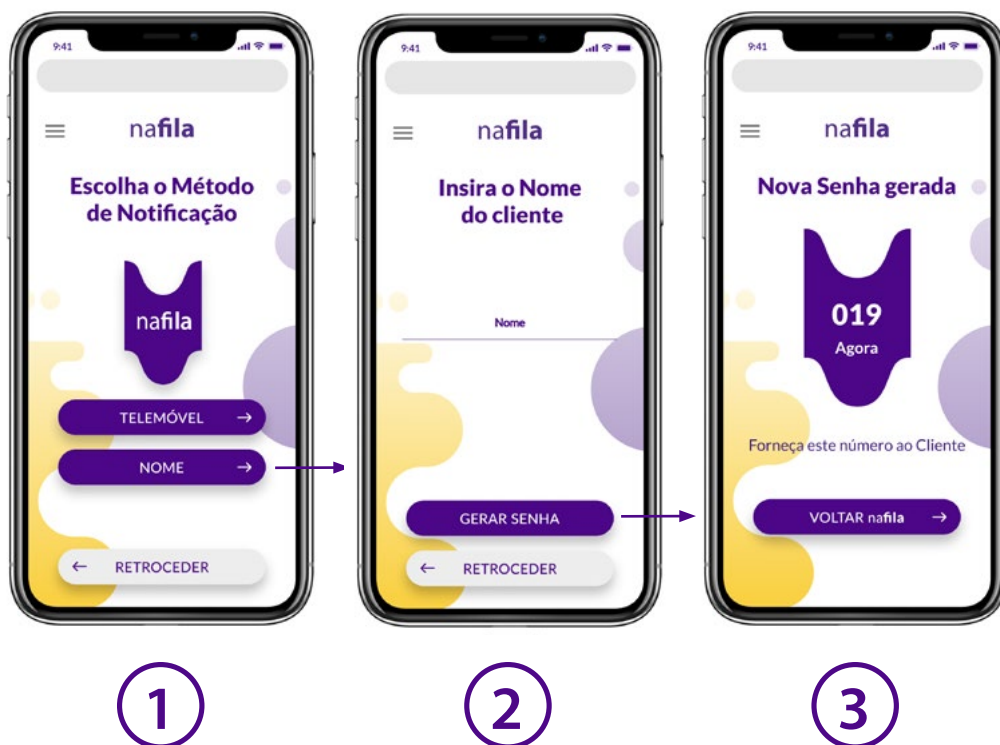
Como iniciar uma fila?

Que material deve divulgar aos clientes?

Como adicionar pessoas à fila?

Como chamar o próximo cliente?

Como terminar a fila?



Como chamar o próximo cliente

Depois de criar a fila, e os clientes começarem a registar-se nela, o colaborador da loja deve decidir quando deve proceder à chamada do próximo cliente. A chamada deve ser realizada clicando no botão "próximo naFila".



5.

Clientes com registo eletrónico

Após clicar em “próximo naFila” existirão dois tipos de chamada:

- Aviso que a sua vez está próxima: quando faltarem 3 senhas para a sua vez receberá uma notificação.

Como iniciar uma fila?

Que material deve divulgar aos clientes?

Como adicionar pessoas à fila?

Como chamar o próximo cliente?

Como terminar a fila?



Imagem ilustrativa do email que será enviado para o cliente.

- Aviso que chegou a sua vez: quando for a sua vez de entrada na loja será notificado.



Imagem ilustrativa do email que será enviado para o cliente.

5.

Como iniciar uma fila?

Que material deve divulgar aos clientes?

Como adicionar pessoas à fila?

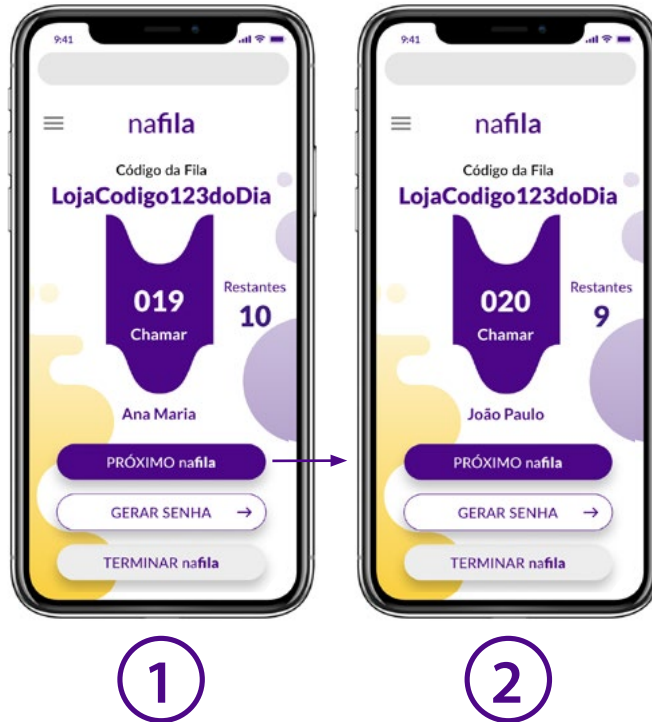
Como chamar o próximo cliente?

Como terminar a fila?

Clientes com registo por nome

Este deverá ser o único momento em que o colaborador da loja chama pelo número da senha e nome do cliente. Nestes casos, ao carregar “próximo naFila”, aparecerá no ecrã o nome do cliente e o respetivo número da senha.

Mais uma vez, deve ser aconselhado a estes clientes que se mantenham próximo da loja para que possam ser chamados.



Como terminar a fila?

Quando pretender fechar a loja, basta terminar a fila e voltar a criar uma nova no dia seguinte. Para terminar a fila atual, os passos são os seguintes:



6.

Perdi a password..
e agora?

recuperação da password

Perdi a password.. e agora?

Caso tenha perdido a password de acesso ao login da loja, deve executar os seguintes passos:



1



2

Utilizador
recebe email
com instruções

Utilizador
clica no link
do email



3



4

7.

boas práticas de utilização

Local de afixação das instruções e código de fila

Horário de afixação das instruções e código de fila

Chamada de pessoas para a fila

Atendimento prioritário

Encerramento da fila

Abaixo apresentam-se boas práticas para garantir o sucesso da utilização do nafila.pt:

Local de afixação das instruções e código de fila

Estas informações devem ser colocadas por forma a que os clientes da loja as consigam visualizar de forma confortável, diminuindo a aglomeração de pessoas no mesmo espaço. Para tal, dependendo da dimensão da loja, pode fazer sentido colocar mais do que um exemplar na vitrine nos casos em que existam:

- frentes amplas; e ou
- mais do que uma frente

Nota: no caso de existir mais que uma vitrine, será necessário ter mais do que um colaborador para auxiliar os clientes. Pode ainda imprimir os cartazes em versões superiores à A4

Horário de afixação das instruções e código de fila

No contexto atual, pode existir o caso dos clientes se dirigirem à loja antes da sua abertura por forma a garantirem o lugar. Dado que os operacionais da loja chegam ao local antes da sua abertura, recomendamos que a impressão e afixação do código da fila do dia seja das primeiras coisas a fazer.

Caso os clientes cheguem antes da afixação do código da loja, deve-se recomendar que estes façam uma fila:

- entrando na loja os primeiros clientes (de acordo com os limites de entrada em vigor)
- pedindo aos restantes para ordenadamente fazerem o registo na fila

Atendimento prioritário

Este atendimento deve continuar a ser respeitado, não havendo lugar a qualquer emissão de senhas. Assim, sempre que se deparar com clientes deste tipo de atendimento, estes deverão ser os próximos a atender não devendo ser carregado no botão “próximo naFila”.

Este botão só deverá ser carregado quando:

- não existirem mais clientes de atendimento prioritário por entrar na loja; ou
- existindo clientes de atendimento prioritário: estes são em número

7.

Local de afixação das instruções e código de fila

Horário de afixação das instruções e código de fila

Chamada de pessoas para a fila

Atendimento prioritário

Encerramento da fila

insuficiente face às regras a definir no ponto 3 (ex: existe um cliente prioritário por entrar mas tenho a regra de chamar 2 de cada vez => neste caso terei de carregar no botão “próximo naFila” apenas uma vez).

Encerramento da fila

Após carregar em “encerrar fila” não será possível:

- existirem novas entradas na fila virtual; nem
- atender mais clientes, muito embora possam ter tirado a sua senha.

Assim, é importante o horário de funcionamento da loja estar visível e preferencialmente junto a todos os códigos de fila expostas por forma a que os clientes entendam - muito embora possam ter senha - que não serão atendidos fora do horário de funcionamento da loja.

8. dúvidas e sugestões

Todo o feedback é bem-vindo e deverá ser comunicado por email para **suporte.nafla@gmail.com**.

Este será então analisado e respondido pela nossa equipa de Suporte.



nafila

suporte.nafile@gmail.com