

Introduction

Les bureaux hôteliers sont généralement des espaces de travail partagés et prêts à l'emploi, permettant aux indépendants, aux entrepreneurs ou aux employés d'entreprises de louer des bureaux pour des périodes spécifiques. L'idée est d'offrir un environnement de travail plus flexible sans les contraintes et les coûts associés à la location à long terme de bureaux traditionnels. En règle générale, les travailleurs réservent un espace de travail par le biais d'une application lorsqu'ils ont besoin de travailler en présentiel. Bien que les bureaux hôteliers leur permettent d'être plus flexibles, ce principe révèle plusieurs défis tels que le manque de familiarité, les distractions et le manque de confort.

En d'autres termes, les employés sont souvent distraits par l'environnement de travail partagé, ce qui entraîne un manque de productivité. La disposition des bureaux entraîne également un manque d'intimité. En outre, le système de réservation actuel est limité dans la mesure où il permet seulement de savoir dans quelle équipe se trouvent les travailleurs, mais ne peut pas les informer le jour même s'ils sont tous présents. Cela étant dit, notre objectif en tant qu'équipe est de concevoir un produit qui améliore l'efficacité du concept de bureaux hôteliers et le confort des travailleurs.

Les besoins exprimés durant la rencontre du client 1

- ❖ Le principal défi est le manque de familiarité. En d'autres termes, ils n'ont pas de bureau assigné, donc lorsqu'ils réservent un espace de travail, il s'agit d'un endroit différent de la fois précédente.
- ❖ Il n'y a pas d'endroit où ranger ses affaires personnelles. Ils doivent donc transporter leurs effets personnels en tout lieu. Les personnes souffrant de handicaps physiques sont particulièrement pénalisées lorsqu'il s'agit de transporter leurs effets personnels (besoin latent).
- ❖ Nombreuses distractions, besoin de plus d'intimité en fonction de leur travail.
- ❖ Avantages des bureaux partagés : la flexibilité. Accès à l'ensemble de l'inventaire pour planifier la prochaine journée de travail en présentiel .

- Les énoncés dites par le client en ce qui concerne le système de réservation :

- ❖ Il est possible de réserver un bureau deux semaines à l'avance et de savoir qui a réservé un bureau.
- ❖ Le système n'indique pas aux travailleurs si l'endroit qu'ils ont réservé est une zone active ou calme.
- ❖ Manque d'informations sur l'endroit où ils réservent. Ils aimeraient savoir à l'avance à quoi ils auront accès pendant leur journée au bureau et la taille du bureau qu'ils réservent.
- ❖ Les réservations pour le lendemain n'ouvrent qu'à minuit. Les réservations devraient être faites pendant les heures de travail afin de les rendre plus accessibles à tous, car tout le monde n'est pas réveillé à minuit.
- ❖ Ils perdent trop de temps à chercher des bureaux, ils aimeraient donc avoir une liste de bureaux qui conviennent pour le travail et aussi pour les travailleurs de la même équipe.
- ❖ Parfois, le système de réservation ne signale pas les doubles réservations.
- ❖ Imprécision de la carte des bureaux.

L'étape 3 - Les besoins interprétés

Question	Énoncé du client	Besoins interprété
Utilisation typique	“Le système a été conçu et mis en place assez rapidement après la pandémie. À l'époque, le système répondait à nos besoins, mais nous constatons maintenant des problèmes inaperçus et il est également obsolète. “	Concevoir un système pour améliorer l'efficacité et le confort des employés lorsqu'ils travaillent au bureau.
Ce que le client n'aime pas	“Nous cherchons des solutions qui prennent en compte les aspects démographiques pour offrir une bonne expérience aux employés âgés car ca les a causé des problèmes physiques ”	Développer une interface inclusive avec des options de navigation simplifiées et bien lisibles pour les employés âgés.
Ce que le client n'aime pas	“Ça m'a pris 20 minutes pour trouver le bureau que j'avais réservé pour la journée. Et lorsque je me suis présenté, il y avait déjà un autre employé installé.”	Précision de la localisation de bureaux réservés.
Ce que le client n'aime pas	“Le plus gros défi est le manque de familiarité.”	Fournir plus d'informations sur l'endroit où ils réservent.
Ce que le client n'aime pas	“Il y a souvent des fois ou l'espace de travaille ce fait booker deux fois pendant les mêmes temps”	Gestion préventive des réservations concurrentes de bureaux.
Ce que le client n'aime pas	“Les réservations pour les espaces de travail ouvrent seulement à minuit le jour prochain”	Disponibilité immédiate des réservations de bureaux durant les heures de travail.
Ce que le client aime bien	“J'aime quand j'arrive à ma station de travail et je trouve une salle disponible rapidement”	L'efficacité de trouver un milieu de travail rapidement et sur place.
Ce que le client aime bien	“J'aimerais pouvoir réserver un espace de travail dans n'importe quel bâtiments”	La flexibilité de réservation de bureaux n'importe quand et n'importe où.
Ce que le client aime bien	“Le système permet aux utilisateurs de réserver à l'avance, leur envoie des	Planification et confirmation des réservations à l'avance.

	courriers électroniques pour confirmer leur présence et assure un suivi important.”	
Ce que le client n’aime pas	“Je ne trouve même pas où mettre mes souliers et mes objets personnels”	Stockage sécurisé pour objets personnels.
Ce que le client n’aime pas	”Je suis obligé de passer par chaque palier pour chercher des salles disponibles et cela me perd du temps et souvent je me retrouve avec des personnes d’autres départements ”	La suggestion par le biais du système de salles disponibles dans tous les bâtiments, idéalement à proximité des membres d'un même département.
Amélioration suggérée	“Avoir des instructions et des directions plus claires pour minimiser le temps qu'il faut pour se rendre à l'espace de travail. ”	Un système comme Google Maps ou des instructions plus claires comme les applications de transport en commun pour les itinéraires de bus. Par exemple, allez à l'étage "x", sortez de l'ascenseur et tournez à gauche.
Amélioration suggérée	Intégrer des informations visuelles telles que des images d'espaces de travail, l'emplacement et la taille des bureaux disponibles.	Créer un système de réalité virtuelle pour fournir une expérience visuelle lors de la réservation.

L'étape 4 - Organiser les besoins

Les besoin des clients:

1. Minimiser distraction et maximiser productivité.

Cette priorité découle du feedback des clients qui expriment le besoin de minimiser les distractions dans leur environnement de travail. En répondant à ce besoin, l'accent est mis sur l'amélioration de la productivité des utilisateurs, en éliminant les facteurs perturbateurs et en fournissant un espace de travail plus ciblé.

2. Rendre plus efficace et intuitive l'application.

En se basant sur les énoncés des clients concernant la nécessité d'améliorer l'efficacité de l'application, cette démarche va optimiser l'expérience de l'utilisateur. En simplifiant les processus et en

rendant l'application plus intuitive, on cherche à développer l'efficacité des utilisateurs lors de la réservation des bureaux, contribuant ainsi à une utilisation plus agréable .

3. Optimiser l'environnement de travail.

L'optimisation de l'environnement de travail est une nécessité basée sur la reconnaissance des besoins des clients liés à la variabilité des espaces de travail. En cherchant à rendre l'environnement plus prévisible, plus clair et adapté aux différentes préférences, cette approche créera un espace de travail plus agréable et plus fonctionnel pour les utilisateurs.

4. Ajouter plus de fonctions pour l'application.

Basée sur la demande des clients qui souhaitent plus de fonctionnalités, cette approche vise à étendre les capacités de l'application. En ajoutant ces fonctionnalités supplémentaires, nous répondons aux besoins spécifiques des utilisateurs, en offrant une solution plus complète qui peut être adaptée aux différentes exigences en matière de réservation de bureaux.

L'étape 5 - Établir l'importance relative des besoins

- 5 – Satisfaire le besoin est critique
4 – Satisfaire le besoin est très désirable
3 – Satisfaire le besoin serait bien, mais n'est pas nécessaire
2 – Satisfaire le besoin n'est pas important
1 – Satisfaire le besoin est indésirable

<i>Numero</i>	<i>Besoins</i>	<i>Importance</i>
1. Savoir si on peut travailler avec d'autres personnes au alentour	Peuvent minimiser le bruits et les distraction pour ensuite maximiser la productivité des employés	4
2. Avoir plus d'informations au sujet de l'espace de travail. Par exemple s'il manque une souris, un clavier, les dimensions du bureau, etc.	Minimiser le temps gaspillé à se rendre à un espace de travaille pour ensuite mieux se préparer pour ce qui manque à l'espace de travaille et quoi emporter pour mieux convenir à la productivité	4
3. Avoir un endroit pour déposer c'est chaussure ou mentos surtout pendant l'hiver.	Améliorer le confort du milieu de travail et diminuer l'encombrement des bureaux.	3
4. Etre capable de savoir quelle salle est déjà occupée à l'avance avant de les choisir	Minimiser le temps gaspillé pour trouver un milieu de travail alternatif. Aussi diminue la possibilité d'un conflit entre le personnel.	4
5. Fournir plus d'informations sur l'endroit où ils réservent. Ou même garder recommander des milieux de travail similaires au vieux milieu de travail.	Permet à l'utilisateur de se familiariser au milieu de travail. Luis permet de garder un même milieu de travail similaire donc augmenter sa capacité de garder sa concentration.	4

L'annonce du problème :

Les employés du service partagé sont à la recherche d'un système de réservation, de salles dotée de rangements, offrant la possibilité de prévisualiser la configuration des salles. Cela leur permettait d'optimiser leur productivité, d'éviter les distractions et de faciliter les rencontres avec leurs clients.

Compréhension approfondie du problème :

Nous sommes mis au défi de trouver une solution innovante qui maximise la productivité des utilisateurs tout en minimisant les distractions. Les utilisateurs ont exprimé un besoin important de pouvoir connaître la disponibilité des bureaux à proximité et d'avoir des informations détaillées sur les espaces de travail qu'ils réservent. De plus, le désir d'une expérience intuitive et efficace lors de la réservation d'un espace de bureau, ainsi qu'un espace de travail optimisé avec des options de rangement pour leurs affaires et des indications claires sur la façon de s'y rendre, sont indispensables. Nous opterons pour le développement d'une solution qui offre des fonctionnalités de réservation avancées, un meilleur design de produit que les utilisateurs trouveront plus facile à utiliser, et plus d'informations sur ces espaces tels que les mesures, les recommandations pour le travail en groupe, les outils manquants, tout en maintenant un environnement de travail confortable qui minimise les distractions et maximise la productivité.

En outre, sur la base des informations que nous avons recueillies en posant des questions à nos clients, la clé pour résoudre ce problème est que les utilisateurs aient une productivité maximale et un minimum de distractions. Les clients ont insisté sur le fait qu'ils devaient être en mesure de connaître les informations relatives aux utilisateurs entrants, telles que leur département, leur titre de poste, etc. Il est essentiel de disposer d'une description détaillée, par exemple de connaître les dimensions du travail de l'utilisateur.

Comparativement au produit existant et aux changements qui ont été expérimentés, l'élément le plus important est que la disponibilité en temps réel est accessible aux utilisateurs. En d'autres termes, s'il y a un bureau vide où la personne ne peut se rendre, d'autres utilisateurs peuvent s'en rendre compte et réserver l'espace libre. En outre, le stockage d'objets personnels est également très important pour le client. Par exemple, l'espace pour les chaussures, les manteaux et les sacs à dos, etc. Comme mentionné ci-dessus, des recommandations pour les espaces de travail seraient aussi une idée innovante pour maximiser la productivité. Ainsi, l'utilisateur pourrait recevoir des notifications lui indiquant que plusieurs de ses collègues se trouvent dans le même lieu, et des suggestions d'espace pourraient alors être disponibles pour être réservées.

Pour résumer, notre solution vise à surmonter les difficultés liées à l'incorporation de nombreuses nouvelles solutions pour améliorer les solutions existantes. L'objectif ultime est de satisfaire les clients en leur proposant des changements en matière de qualité de vie qui rendront leur expérience de travail plus agréable, puis de maximiser leur productivité et de soulager au maximum les frustrations déjà exprimées par les clients.