**Оптимальные ИТ-решения для современных коворкингов**

**На примере коворкингов F2**

На российском рынке коворкингов не существует единого операционного решения, которое бы использовали все игроки. Каждый коворкинг использует свои технологии, в зависимости от потребностей и финансовых возможностей.

Сегодня на рынке представлена единственная адаптированная система управления коворкингом - это Space Pass. Она обменивается посредством протоколов API с другими системами, передавая необходимые данные и команды.

Ключевой принцип, который мы используем в информационной системе управления в наших коворкингах F2 - это интеграционный подход. То есть, мы используем несколько отдельных систем, которые интегрированы между собой.

1. В первую очередь, это система СКУД. Она построена на базе технологий SIGUR - это одна из лучших российских систем, ее построили специалисты из Нижнего Новгорода, они довольно известные и занимают значительную долю на рынке;
2. Следующая система - это Print Management System - MyQ. Она узнает пользователя по его карте доступа, и позволяет напечатать именно его материалы с сохранением конфиденциальности. Для коворкинга эта система удобна тем, что она позволяет учитывать расход печати - то есть, сколько человек печатал, кто именно напечатал, какого формата (цветной, черно-белый) и тд. Изначально, это американская система, которая интегрируется с большинством принтеров;
3. Мы используем бесшовный Wi-Fi доступ на территории всего коворкинга, в каждой локации на скорости 1 ГБ ;
4. Еще одна важная система, которая у нас используется - это Helpdesk. Однако, внедряя эту систему, мы столкнулись с проблемой. Изначально мы планировали использовать программу ZenDesk - это серьезная, очень хорошая американская система. Но мы отказались от нее, тк она дорогостоящая, и у нее избыточный функционал. Поэтому было принято решение построить свою систему, на основе Телеграм-ботов. Сейчас мы активно тестируем эту технологию на одной из площадок и в ближайшее время планируем ее внедрение на другой. Эта система, например, позволяет считывать QR-коды и отправлять фотографию любой проблемы в нашу администрацию. Эта “проблема” сразу же попадает в систему учета HelpDesk, и наши менеджеры в течение 10 минут обязаны отреагировать и решить вопрос. Телеграм очень удобен и для наших клиентов, и для наших администраторов, так является привычной для них программой.

В дополнении ко всему, у нас есть приложения на платформе Android и iOS, через которые наши клиенты оперативно могут забронировать переговорные комнаты, или написать в Helpdesk, или получить ответ на интересующий их вопрос.

В общей сложности, внедрение операционной системы у нас заняло около 3 месяцев (с учетом того, что это была уже готовая система). Если бы мы с нуля занимались разработкой, нам бы потребовалось в 4-5 раз больше времени.

Если говорить про технический ресурс, то здесь все проще, тк все решения - облачные. Кроме того у нас установлены два сервера на каждой площадке, которые дублируют друг друга, так что было сделано оптимальное и очень надежное решение. Созданная It-инфраструктура предполагает дальнейшее масштабирование сети коворкингов F2 без существенных инвестиций.

**ИТ-решения на рынке коворкингов**

Наш подход - более рациональный, поэтому мы не строили свою систему с нуля. Но некоторые компании с самого начала пишут свои системы.

Практически все современные коворкинги используют ИТ решения для автоматизации своих процессов. Приведу пример на нас. У нас сейчас более 700 рабочих мест - это около 700 человек, которые каждый день пользуются пространством - это огромный объем работы для администрации: бронирование переговорных, решение запросов клиентов, обработка данных, документов, платежей, оказание других услуг и тд и тп. Чтобы со всем справиться быстро и качественно, все должно быть автоматизировано. Хорошая IT-система управления коворкингом - это необходимость, определяющая уровень сервиса.