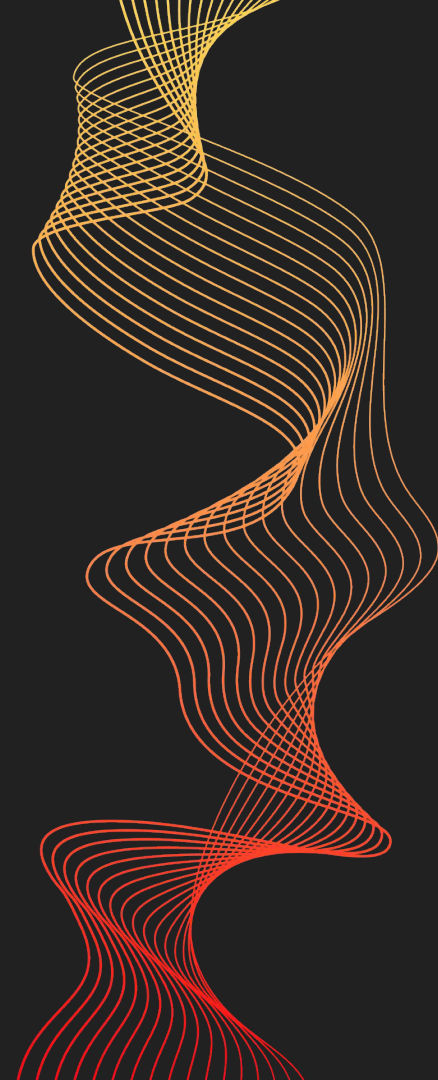




Manutenção de veículos Ford - Fixmate

Esta apresentação discute os desafios e oportunidades na manutenção de veículos Ford no Brasil e a solução que o grupo sugeriu: Fixmate



Contexto

Futuro no investimento internacional de modelos

O envelhecimento dos veículos Ford e a falta de preparo nas oficinas podem gerar preocupações com a manutenção.



As peças e ferramentas específicas do veículo são principalmente provenientes da Ford.

Os mecânicos brasileiros precisam ser treinados com o conhecimento e equipamentos adequados.



Formação deficiente de mecânicos

- Desafio para oficinas, tanto particulares quanto redes de concessionárias.
- Melhorar a formação dos mecânicos é necessário para garantir a qualidade e a segurança dos serviços.

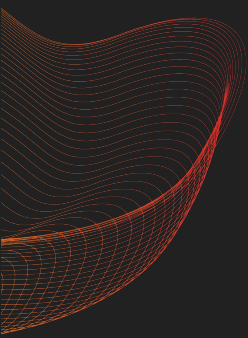


Redes de concessionárias e oficinas de rede

Importante para manutenção e reparo de veículos, garantindo segurança e operação adequada.

As oficinas privadas oferecem serviços acessíveis e personalizados em diferentes regiões.

É necessário um esforço contínuo para melhorar a formação dos mecânicos.





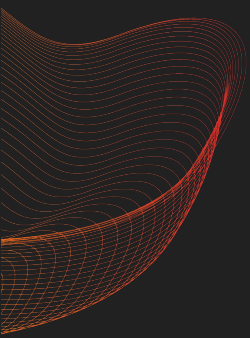
Net Promoter Score (NPS)

- Mede a fidelidade do cliente, refletindo sua satisfação e experiência.
- Qualidade dos serviços, tempo de espera e atendimento de oficinas oficiais e privadas em veículos Ford influenciam nesse valor.



Público-alvo

Nosso principal foco será nos mecânicos (parceiros Ford ou não). Buscamos ajudar os prestadores de serviço na manutenção de veículos, seja facilitando a encomenda de uma peça para o reparo ou com uma instrução do que pode ser feito. Desta maneira tanto o cliente final quanto a Ford teriam vantagens, pois a manutenção seria mais prática, diminuindo a barreira entre o consumidor e a marca, além de permitir uma visibilidade maior dos modelos e problemas mais frequentes nos veículos.



Fixmate como investimento pós-venda

A Fixmate moderniza o trabalho dos mecânicos, distribuindo a base de conhecimento da Ford para oficinas oficiais e independentes.

A Fixmate resulta em clientes mais felizes e menos preocupados com a manutenção, gerando retorno sobre o investimento e uma imagem positiva.



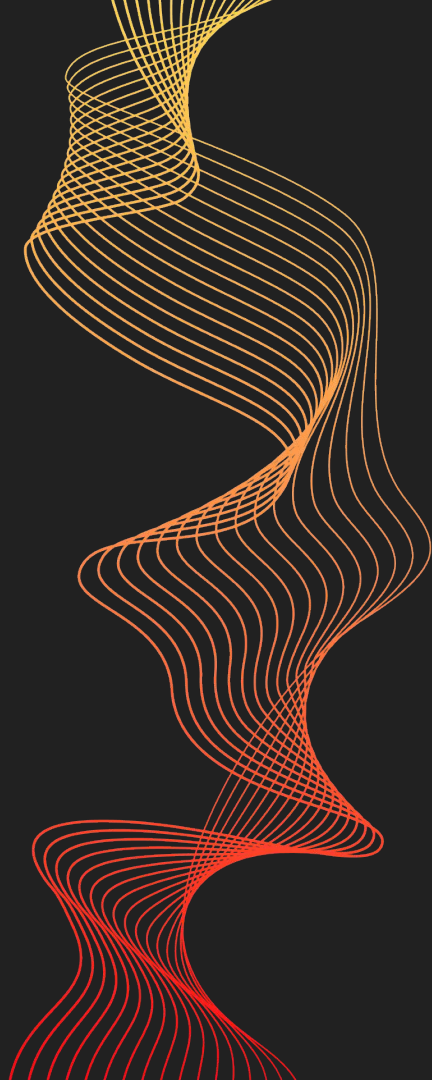
O ChatBot alimentado por IA soluciona problemas de carros usando linguagem natural e tradução.



O Fixmate será um aplicativo multiplataforma que disponibilizará um Chatbot integrado com um modelo de IA alimentado com dados especializados em mecânica e veículos Ford: O aplicativo será desenvolvido em Flutter, trazendo o aspecto de multiplataforma, e estará conectado com uma API que será construído utilizando a linguagem Java com o Framework Spring.

A solução servirá para auxiliar os mecânicos em seu trabalho, utilizando do processamento e compreensão de linguagem natural, além das traduções de idiomas, para ser capaz de utilizar uma base de conhecimento Ford e de problemas de carros para localizar a falha, sugerir soluções ou até mesmo resolver.

Portanto, entraria como um investimento de pós-venda que resultaria em clientes mais satisfeitos e menos preocupados com a manutenção de seus veículos, trazendo um retorno de investimento através do crescimento nos negócios da empresa e uma imagem mais positiva para a empresa.

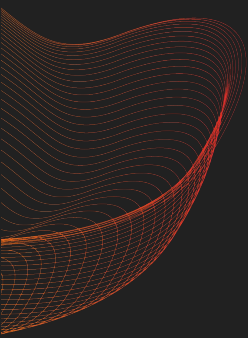




Diferenciação competitiva

A solução tem como principais diferenças competitivas os seguintes tópicos: a utilização de linguagem natural no chatbot, tornando as respostas mais assertivas e a interação mais ampla, permitindo que o bot aprenda com as interações dos usuários, além de que para o treinamento do bot seriam utilizados informações e documento disponibilizados pela Ford, possibilitando uma maior assertividade.

O chatbot também seria capaz de entender diversas línguas o tornando um produto de fácil implantação em diversos países. O bot também seria capaz de identificar possíveis problemas no automóvel, seja com a descrição realizada pelo mecânico ou com a inserção de códigos de erro OBD, que são gerados pelo próprio carro.





Natureza de trabalho

- Visando modernizar o trabalho dos mecânicos
- Distribuir o conhecimento e tornar mais acessível
- Forma mais inteligente de resolver problemas e acessar informações