

Faculdade de Informática e Administração Paulista
Análise e Desenvolvimento de Sistemas

Gustavo Lopes Santos da Silva
Heloisa Alves de Mesquita
João Gabriel Silva Oliveira

InnoVision Nexus
A revolução da IA começa aqui

São Paulo
2024

Transformando a Experiência Automotiva: Uma Abordagem "Phygital" para o Futuro

Diante do cenário em constante evolução da era digital, o Centro Automotivo Porto se depara com o desafio de modernizar os serviços de reparação automotiva. Em um mercado tradicionalmente conservador, onde a tecnologia ainda não alcançou todo o seu potencial, surge a necessidade premente de adotar uma nova abordagem. Este relatório delineia a visão do Centro Automotivo Porto para revolucionar a experiência do cliente, apresentando um serviço "phygital" que harmoniza elementos digitais e físicos.

Exploraremos a integração da inteligência artificial nos diagnósticos de problemas veiculares, compreendendo seu papel crucial nesse processo. Nosso objetivo não é apenas otimizar a eficiência operacional, mas também fortalecer a confiança e a credibilidade junto aos clientes.

A análise das dificuldades revela desafios significativos para clientes, rede CAPS e a própria organização da Porto. Os clientes enfrentam problemas como a baixa confiança nos diagnósticos, uma experiência do usuário afetada pela manualidade dos processos e falta de previsibilidade nos orçamentos. Na rede CAPS, a escassez de mão de obra qualificada, a lentidão na obtenção de peças e a descentralização de processos prejudicam a eficiência. Enquanto isso, na Porto, o fluxo atual não prioriza o cliente, exigindo uma simplificação e digitalização dos processos, envolvendo um esforço multidisciplinar para uma transformação eficaz.

Assim, nossa estratégia para enfrentar os desafios do mercado de reparação automotiva está centrada na criação de uma plataforma que destaque nossos serviços de reparação automotiva, enfatizando nossa abordagem inovadora e os benefícios oferecidos aos clientes. Nossos serviços serão impulsionados pela Inteligência Artificial, com uma série de funcionalidades projetadas para aprimorar a experiência do usuário e otimizar a eficiência operacional. Manteremos a responsividade como prioridade, assegurando acessibilidade e facilidade de uso para que os clientes possam interagir conosco de forma conveniente.

Em seguida, implementaremos um sistema que permitirá aos clientes acessar o histórico de manutenção de seus veículos e sugestões de futuras manutenções. Isso auxiliará os clientes a manterem seus veículos em ótimas condições de funcionamento, aumentando sua satisfação e fidelidade à nossa empresa.

Além disso, desenvolveremos um assistente virtual baseado em chatbot, alimentado por inteligência artificial, para fornecer diagnósticos rápidos e precisos. Isso oferecerá aos clientes uma maneira conveniente de identificar problemas em seus veículos sem depender totalmente de intervenção humana, melhorando a eficiência do processo de diagnóstico.

Nosso site será projetado com foco na usabilidade do usuário e outrem, garantindo uma navegação intuitiva. Isso incluirá um design cuidadoso do chatbot para facilitar a interação dos clientes e simplificar o processo de diagnóstico. Com esta abordagem "phygital", estamos posicionando o Centro Automotivo Porto como líder na modernização dos serviços de reparação automotiva, proporcionando uma experiência única e eficiente para nossos clientes.