

AutoCheckup

SOFT DESIGN

1TDSPI

Integrantes

Cauan Aranega S Passos RM555466

João Victor Alves Messias RM557878

Lucas de Assis Fialho RM557884

Sumário

Capa	1
Sumário	2
Solução	3
Pitch	5

Solução

PBB

Problemas

- Falta de foco no usuário - Interatividade com a plataforma atual muito simples, solicitação de serviços que não aproxima nem chama a atenção do cliente final
- UX impactada - Usuário acaba sendo prejudicado pela demora e processo pesado atual da porto.
- Falta de previsibilidade para o orçamento, muita “demora”, ou longo processo, que pode ser desnecessário, para obter o valor e orçamento das peças para o reparo.
- Manualidade excessiva no processo de atendimento e reparos de veículos nos CAPS, centros automotivos da porto - Do momento de agendamento para diagnóstico, até o orçamento e o agendamento do ajuste.
- Recebimento de problemas maiores e mais graves, gerando insatisfação do usuário. (Prevenção de problemas).
- O processo interno de atendimento é prejudicado pelo direcionamento e dedicação de tempo e atenção para processos hoje muito manuais, como o diagnóstico, verificação, agendamento, e o orçamento.
- Falta do digital no processo inteiro de diagnóstico, orçamento, agendamento e reparo.

Solução

Como solução da problemática proposta, buscamos reformular a funcionalidade hoje disponível na porto com a abordagem de agendamento e consulta de orçamentos de reparo, porém, integrada a uma inteligência artificial, na qual realizará diagnósticos de problemas em carros por meio de análise de imagens, textos e casos semelhantes, trazendo uma tratativa ao usuário mais humana e inclusiva, trabalhando junto a empresa e melhorando a experiência do usuário, tanto na parte de comunicação direta quanto na facilidade em resolver problemas.

Expectativas

- Como usuário, receber um atendimento mais personalizado e focado no usuário, com uma interatividade grande.
 - Como usuário, economizar tempo em conseguir realizar as tarefas que seriam manuais e que exigiriam deslocamento constante para algo digital, prático e ágil.
 - Como colaborador da CAPS, conseguir focar mais no atendimento final do usuário, e no ajuste das áreas já pré-localizadas, obtendo maior assertividade.
 - Maior assertividade em resolver problemas do carro.
 - Ter maior independência quanto a saber o que está acontecendo com seu veículo.
- Prevenção de maiores problemas no veículo, as vezes pela demora no processo.

Solução

PBB

Personas

- Cliente
 - Antônio
 - 45 anos
 - Casado
 - Possui dois carros em sua casa
 - É gerente corporativo de um banco importante do Brasil
 - Passa a maior parte do tempo trabalhando, e acaba tendo pouco tempo livre.
 - Quando da algum problema em seus veículos, por conta de seu trabalho, e pelo horário de funcionamento das oficinas, acaba prorrogando sua visita a oficina. E por conta disso, já teve que gastar mais dinheiro do que achava que seria, pois demorou muito para arrumar.
- Colaborador CAPS
 - Marcos
 - 35 anos
 - Casado
 - Trabalha em um CAP, perto de sua casa
 - Ele é mecânico
 - Acredita que ele perde muito tempo em questão de agendamento para analisar o que pode ser o problema do cliente com seu veículo.
 - Acredita que se ele soubesse antes ou previamente algum norte de qual problema poderia ser, poderia ser mais assertiva a sua solução.

Funcionalidades

- Home com detalhes da solução
- Cadastrar veículos diversos
- Fazer Diagnóstico
- Consultar histórico de diagnósticos
- Fazer orçamento do diagnóstico/ Fazer orçamento separado
- Centros Automotivos CAPS
- Agendamento de Reparos Orçados/ Serviços
- Histórico de reparos realizados
- Chatbot (Englobando todas as opções)

BackLog

- Eu como cliente gostaria de acessar a página do produto para entender mais detalhes sobre os serviços;
- Eu como cliente gostaria de ter acesso aos diferentes serviços da plataforma em um só lugar, para maior rapidez de localizar o que necessito.
- Eu como cliente gostaria de realizar o meu cadastro para registrar minhas informações no sistema e usufruir das funcionalidades
- **Eu como cliente gostaria fazer o cadastro e gerenciamento dos meus veículos na plataforma para conseguir fazer os serviços da plataforma**
- Eu como cliente gostaria de interagir com um chatbot para ter todas as informações rapidamente, sem a necessidade de um atendente

Pitch

Link do Pitch: <https://youtu.be/5c9qa-DyZAk>