

DECLARAÇÃO DO PROBLEMA

A dificuldade na gestão da comunicação e vendas da MercadoCar, afeta seus vendedores, e devido às suas formas de venda estarem desatualizadas comparadas com outras plataformas (como Mercado Livre e Ali Express), não existe mostruário de peças tornando a experiência do usuário mais cansativa ao ter que entrar em contato por e-mail para saber a disponibilidade de um produto, a insatisfação de seus clientes tem crescido consideravelmente, com o projeto de melhoria será feita a adição do E-Commerce em parceria com uma empresa de logística para ter a separação do estoque de vendas presencial e de vendas on-line.

Já o problema da comunicação é devido à falta de outros canais de atendimento além do canal de televendas, diferente de alguns concorrentes, no sistema atual não existe chatbot e nem um canal que redirecione ao WhatsApp. O novo sistema propõe ajustes que irão trazer uma nova cara e assim aumentar o rendimento da corporação, brevemente observados abaixo.

Os benefícios do sistema MercadoCar System serão:

- Interface do site atualizada e com implementação de ferramentas de vendas;
- Login para manter dados de clientes (desde a lista de desejos até endereços);
- Solicitação de troca e reembolso diretamente pelo site;
- Sistema de rastreamento de mercadorias;
- Chatbot para dúvidas frequentes ou para encaminhar para um atendente;
- Com o estoque de E-commerce separado a atualização de produtos disponíveis será feita em tempo real facilitando as buscas feitas pelo público.