

Gabriel Henrique Mota Rodrigues - Gabriel Matos Martins Fialho da Silva Matheus Martins da Silva Porto - Matheus Vinicius Mota Rodrigues

Contextualização

1

Evolução da indústria automobilística - No início tinham processos muitos manuais.

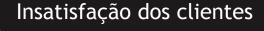
2

Expansão e quantidade expressiva de automóveis. Prazos e entregas menores

3

Necessidade da modernização para atender as demandas e prazos. Software de Gestão

Problema



Desorganização das oficinas

Dificuldades na execução do serviço

Muitas pessoas passam pelo desgaste no acompanhamento do seu veículo

A Proposta

Solucionar a questão central da desorganização presente em oficinas, proporcionando uma comunicação mais fluida e eficiente, bem como simplificando o acompanhamento do processo de reparo automotivo pelo cliente.

Objetivos específicos

Elaborar um sistema de cadastro de clientes e veículos que permita o armazenamento de informações detalhadas.

Desenvolver um módulo de controle de estoque que permita o registro e a atualização em tempo real das peças disponíveis na oficina.

Implementar um sistema de geração de faturas automatizado que crie faturas precisas com base nos serviços prestados, peças utilizadas e tempo gasto.

Justificativas

1

Experiências pessoais e de conhecidos com insatisfações

2

Necessidade de melhoria entre a comunicação do cliente com a oficina 3

Ganhos na forma de precificar o serviço, valorizando o negócio

4

Eficiência na reposição de estoque

Participantes

Cliente - Ponto de maior foco. Relata os problemas e aprova os orçamentos.

Grupo de profissionais -Responsáveis pela interação e retorno de mensagens no sistema Atendente de Balcão

Gerente da Oficina

Mecânicos

Equipe de Suporte ao Cliente

Análise da situação atual (AS IS)

Boca a Boca

Pesquisa em Redes Sociais

Sites de Avaliação

Pesquisa Direta em Oficinas

Na situação atual não existe um retorno que de satisfação do andamento do processo ao cliente

Descrição Geral da Proposta (TO BE)

Acrescentaremos mais interações de atendimentos entre o cliente e a oficina no processo, eliminando as limitações do método tradicional

Feedback e Acompanhamento Solicitação de Orçamento Aprovação do Orçamento Entrega Registro e Documentação

Referências

https://www.doutorie.com.br/blog/os-5-principais-problemas-das-oficinas-no-brasil/. Acessado em 21 de setembro de 2023.