



SUMÁRIO

1. Introdução
2. Descrição do Projeto
3. Business Model Canvas
4. Matriz CSD
5. Mapa de Empatia
6. Backlog
7. Diagramas de caso de uso
8. Informações dos Integrantes

INTRODUÇÃO

Este documento apresenta a evolução do programa "AutoRecomenda", desenvolvido para auxiliar os usuários da Porto Seguro. A Sprint 2 inclui melhorias solicitadas, focando em validações, funções adicionais e a manipulação de dados. O objetivo principal é tornar o sistema mais robusto e eficiente no atendimento aos usuários, proporcionando uma melhor experiência de uso e otimizando os processos internos da empresa.

DESCRIÇÃO DO PROJETO

O projeto "AutoRecomenda" é uma solução inovadora desenvolvida para otimizar o suporte e a manutenção automotiva para os clientes da Porto Seguro. Com a crescente demanda por serviços digitais e automatizados, este projeto visa fornecer um sistema integrado que oferece conveniência, eficiência e suporte de alta qualidade aos usuários. A Sprint 2 do projeto foca em implementar melhorias baseadas no feedback recebido durante a Sprint 1, além de adicionar novas funcionalidades que ampliam a capacidade e a usabilidade do sistema.

BUSINESS MODEL CANVAS

Proposta de Valor: Sistema para manutenção automotiva que oferece suporte através de chatbot, solicitação de inspeção e listagem de postos próximos.

Segmento de Clientes: Usuários da Porto Seguro que necessitam de suporte rápido e eficiente para manutenções automotivas.

Canais: Aplicativo móvel, website, atendimento telefônico.

Relacionamento com Clientes: Atendimento automatizado através do chatbot, suporte humano para casos específicos.

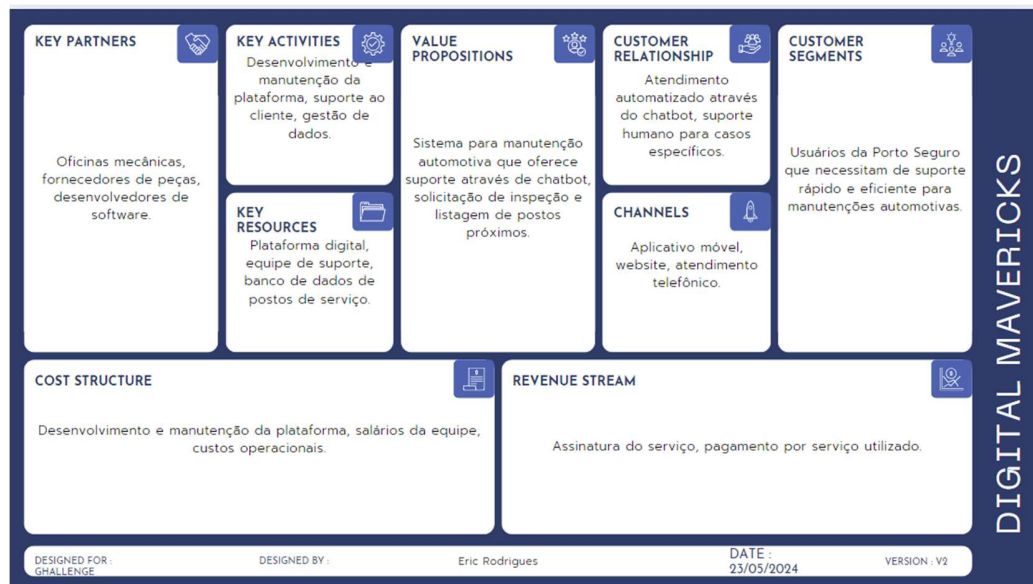
Fontes de Receita: Assinatura do serviço, pagamento por serviço utilizado.

Recursos Principais: Plataforma digital, equipe de suporte, banco de dados de postos de serviço.

Atividades-Chave: Desenvolvimento e manutenção da plataforma, suporte ao cliente, gestão de dados.

Parcerias Principais: Oficinas mecânicas, fornecedores de peças, desenvolvedores de software.

Estrutura de Custos: Desenvolvimento e manutenção da plataforma, salários da equipe, custos operacionais.



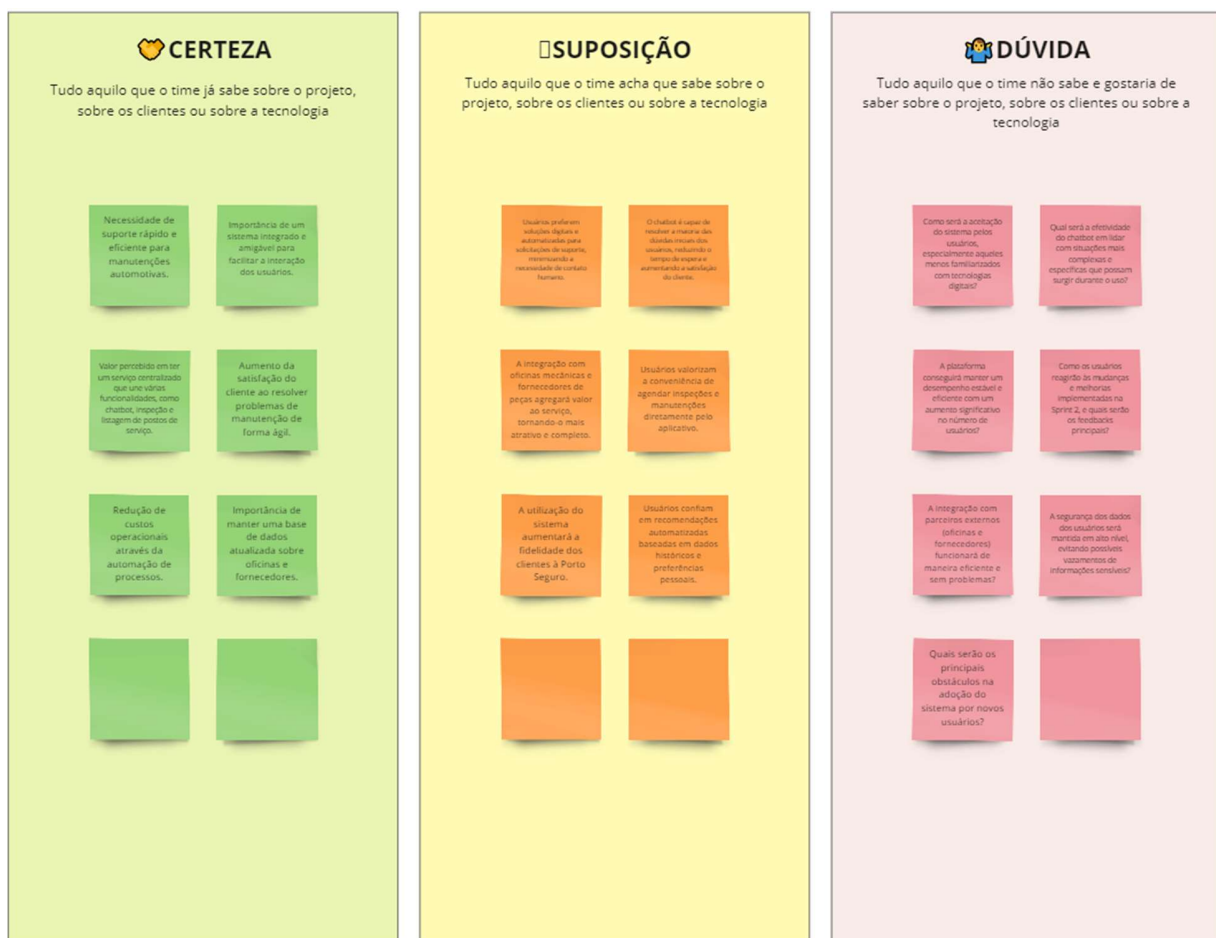
Link: <https://www.canva.com/design/DAGGF4HyWU4/rNdW9okLkRKoLPjVRk8mcg/edit>

MATRIZ CSD

Certezas: Necessidade de suporte rápido e eficiente para manutenções automotivas, importância de um sistema integrado e amigável.

Suposições: Usuários preferem soluções digitais para solicitações de suporte, chatbot pode resolver a maioria das dúvidas iniciais.

Dúvidas: Aceitação do sistema pelos usuários, efetividade do chatbot em situações complexas.



Link: https://miro.com/app/board/uXjVKDrH_pk=/

MAPA DE EMPATIA

O que o cliente vê? Aplicativo amigável, atendimento rápido, informações claras.

O que o cliente ouve? Feedback positivo de outros usuários, comunicação eficiente com a equipe de suporte.

O que o cliente pensa e sente? Confiança no serviço, segurança, necessidade de um suporte rápido e eficiente.

O que o cliente fala e faz? Recomenda o serviço, utiliza o aplicativo regularmente, solicita manutenções.

Dores: Tempo de espera, dificuldade em encontrar postos de serviço, necessidade de informações rápidas e precisas.

Gainhos: Atendimento rápido, facilidade de uso, confiança no serviço prestado.



Link: https://miro.com/app/board/uXjVKDrDUnE=

DIAGRAMAS DE CASOS DE USO

Documentos Descritivos de Cada Caso de Uso

Caso de Uso - 01: Solicitar Inspeção

Nome: Solicitar Inspeção

Ator(es): Usuário

Fluxo Principal:

1. O usuário acessa o aplicativo.
2. O usuário seleciona a opção "Solicitar Inspeção".
3. O sistema exibe um formulário para detalhes do veículo e disponibilidade.
4. O usuário preenche o formulário e envia a solicitação.
5. O sistema confirma a solicitação e agenda a inspeção.
6. O usuário recebe uma notificação de confirmação.

Fluxos Alternativos:

- Se o usuário não preencher todos os campos obrigatórios, o sistema exibe uma mensagem de erro e solicita o preenchimento completo.

Pré-condições:

- O usuário deve estar autenticado no sistema.

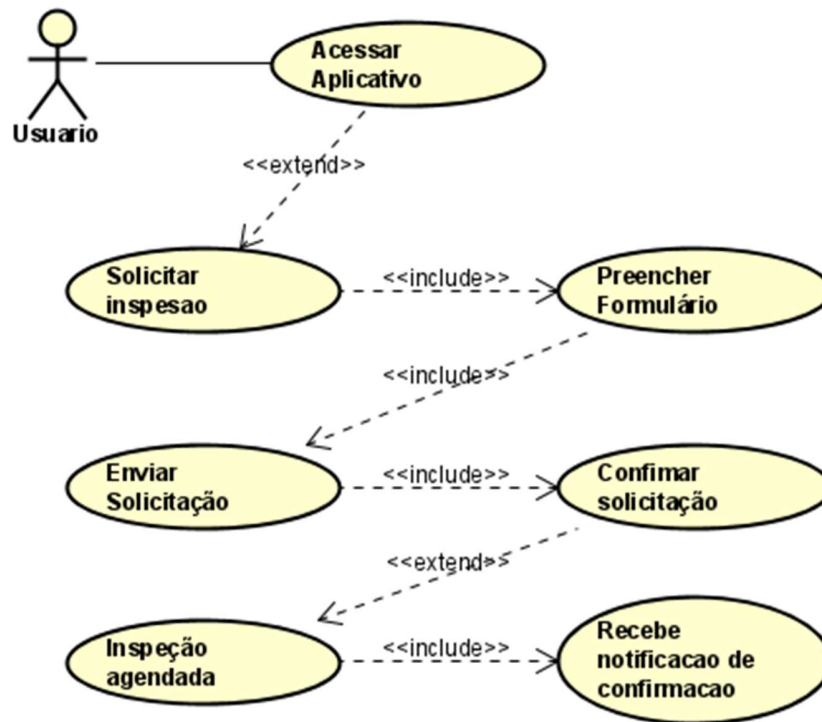
Pós-condições:

- A solicitação de inspeção é registrada no sistema.
- O usuário recebe uma notificação de confirmação.

Requisitos Especiais:

- O sistema deve validar os dados do veículo antes de enviar a solicitação

uc



Caso de Uso - 02: Gerenciar Contas de Usuários

Nome: Gerenciar Contas de Usuários

Ator(es): Administrador

Fluxo Principal:

1. O administrador acessa o painel de administração.
2. O administrador seleciona a opção "Gerenciar Contas de Usuários".
3. O sistema exibe a lista de usuários cadastrados.
4. O administrador pode criar, editar ou excluir contas de usuários.
5. O sistema salva as alterações e atualiza a lista de usuários.

Fluxos Alternativos:

- Se o administrador tentar excluir uma conta que não pode ser excluída (por exemplo, conta do superadministrador), o sistema exibe uma mensagem de erro.

Pré-condições:

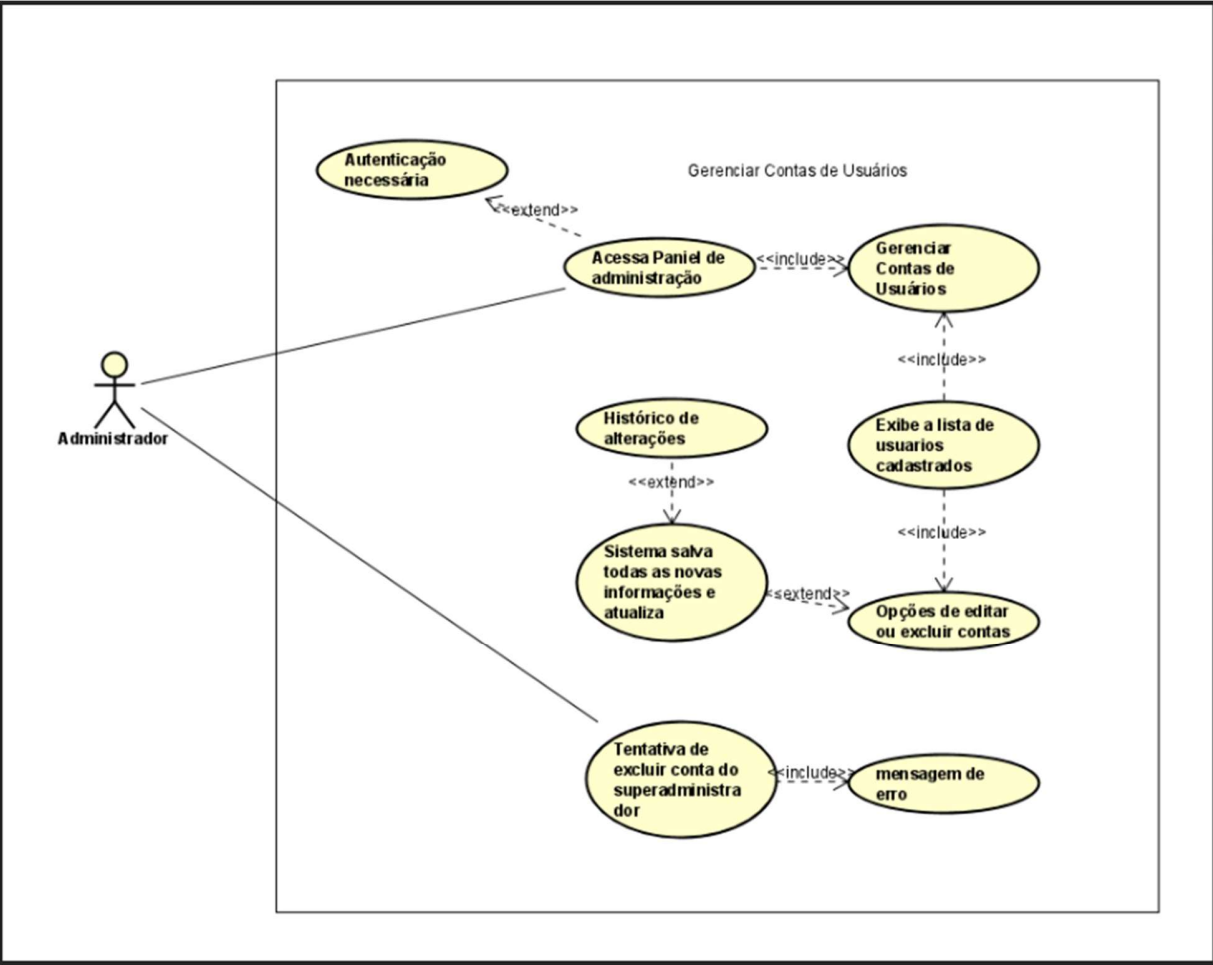
- O administrador deve estar autenticado e ter permissão para gerenciar contas.

Pós-condições:

- As alterações nas contas de usuários são salvas no sistema.

Requisitos Especiais:

- O sistema deve manter um histórico de alterações para auditoria.



Caso de Uso - 03: Solicitar Serviço de Manutenção

Nome: Solicitar Serviço de Manutenção

Ator(es): Usuário, Oficina Mecânica

Fluxo Principal:

1. O usuário acessa o aplicativo e seleciona a opção "Solicitar Serviço de Manutenção".
2. O sistema exibe uma lista de serviços disponíveis e oficinas parceiras.
3. O usuário escolhe o serviço e a oficina desejada.
4. O sistema confirma a disponibilidade da oficina e agenda o serviço.
5. A oficina mecânica recebe a solicitação e confirma o agendamento.
6. O usuário recebe uma notificação de confirmação do agendamento.

Fluxos Alternativos:

- Se a oficina selecionada não estiver disponível, o sistema sugere alternativas ou permite que o usuário escolha uma nova data.

Pré-condições:

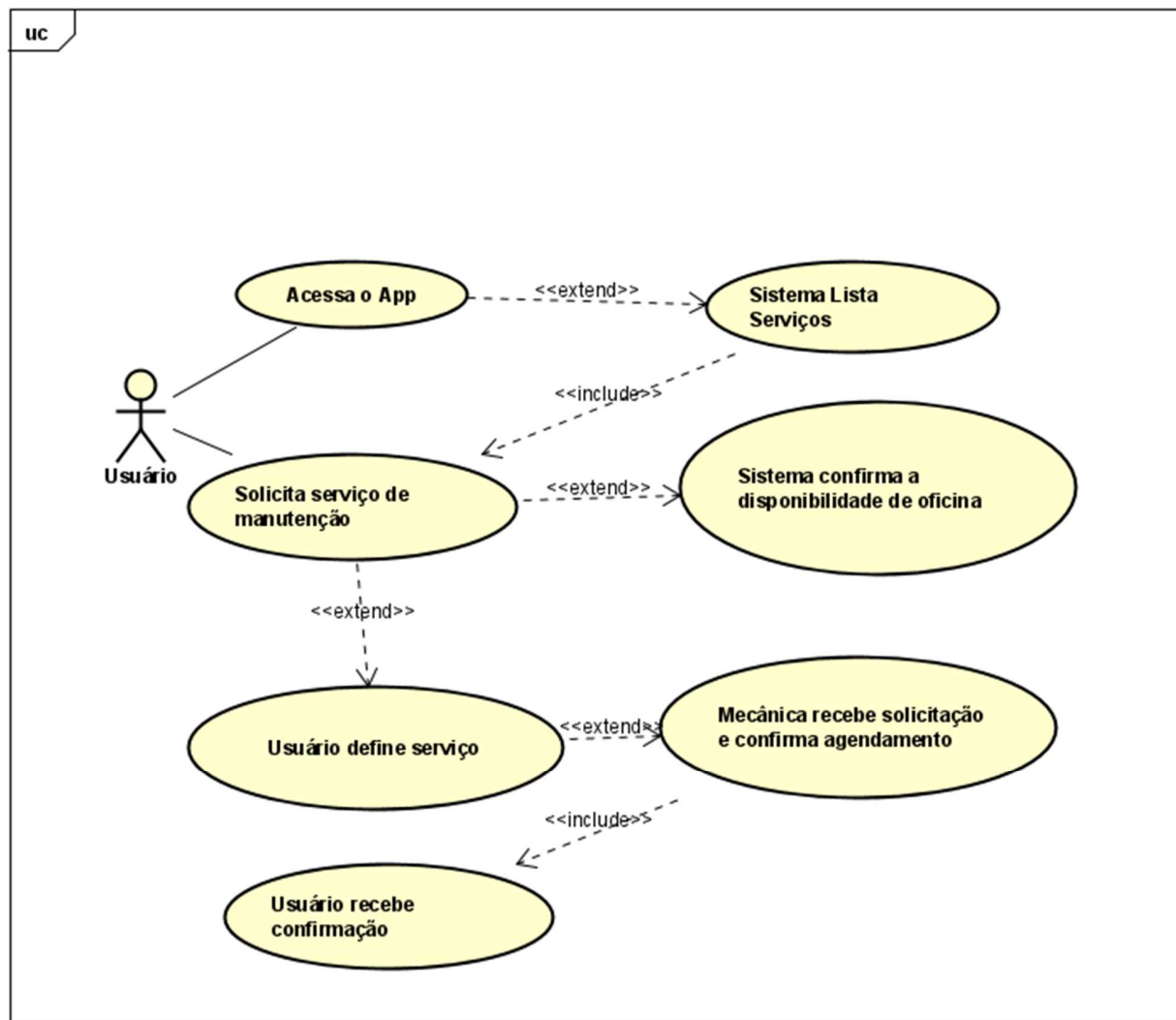
- O usuário deve estar autenticado no sistema.

Pós-condições:

- A solicitação de serviço é registrada e confirmada pela oficina mecânica.

Requisitos Especiais:

- O sistema deve verificar a disponibilidade em tempo real das oficinas parceiras.



BACKLOG

<https://trello.com/invite/b/AvJlyjZ3/ATTI58bca09fb9bf18f99015a57ce80fc0b68865AABC/board-challenge>

PITCH

<https://youtu.be/hqW2V0q2msw>

INFORMAÇÕES DOS INTEGRANTES

CAIKE DAMETTO

Registro Acadêmico: RM: 558614

E-mail: rm558614@fiap.com.br

GitHub: <https://github.com/Dametto98>

ERIC RODRIGUES

Registro Acadêmico: RM: 558650

E-mail: rm558650@fiap.com.br

GitHub: <https://github.com/eric1014>

KAUÃ MELLO

Registro Acadêmico: RM: 345678

E-mail: rm555168@fiap.com.br

GitHub: <https://github.com/kauameloo>