



Relatório do Projeto Aplicado

Nome Sidney Hatada

Título AutoMobi

Curso Arquitetura de Software

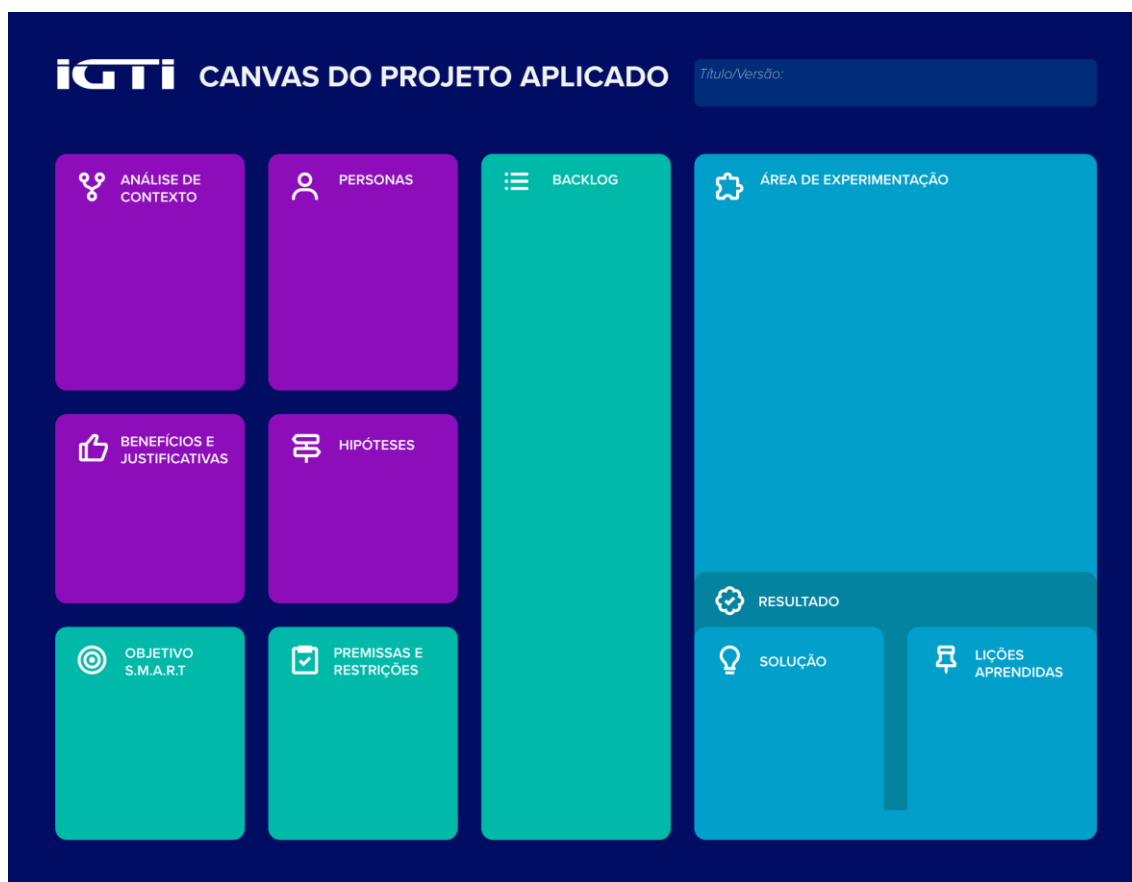
Orientador(a) Gustavo Aguilar

Data 31/01/2021

Sumário

1. CANVAS do Projeto Aplicado

Figura conceitual, que representa todas as etapas do Projeto Aplicado.



1.1 Desafio

1.1.1 Análise de Contexto

Verificamos que muitas empresas de serviços automotivos não possuem um sistema digital para gestão de clientes, veículos e manutenções que tenha comunicação com os clientes por whatsapp, controle de orçamento e serviços e feedback de clientes. Além disso ter integração com os principais ERPs de mercado.

Isto gera uma falta de controle e uma comunicação falha com os clientes, além de não permitir um trabalho melhor de marketing e feedback de clientes.

A ideia é criar um protótipo onde seja possível demonstrar estas principais funcionalidades.

O Brasil tem uma frota de aproximadamente 100 milhões de veículos (<https://cidades.ibge.gov.br/brasil/pesquisa/22/28120>), sendo cerca de 54 milhões de Automóveis. Sabendo que a manutenção é uma forma de mais barata de aumentar a vida útil do carro, desempenho de potência e melhorar o consumo de combustível, evita gastos inesperados e problemas maiores, além de garantir maior segurança para dirigir nas cidades e estradas.

Matriz CSD

Matriz CSD - Listar todas as Certezas, Suposições e Dúvidas				
		Certezas	Suposições	Dúvidas
Diferentes óticas de análise	Atores	Oficinas, Concessionárias precisam de sistemas digitais para melhor relação com seus clientes	As pequenas empresas desejam automatizar seus processos	Será que todos os clientes possuem smartphones e sabem trabalhar com as aplicações utilizadas pelos sistemas?
	Cenários	Existem muitos veículos e oficinas		Será que por conta de uma automatização, isto geraria fidelização?
	Regras	Deverá ter acesso à Internet		Caso o cliente queira ser tratado pessoalmente, como seria preenchido no sistema?

PESSOAS	OBJETOS	AMBIENTE	MENSAGEM	SERVIÇOS
Quem está presente no contexto em análise?	Que objetos fazem parte do ambiente?	Quais são as características do ambiente?	Que mensagens são comunicadas?	Quais serviços são oferecidos?
Dono do veículo	Veículos	Oficina automotiva	Receber um bom atendimento	Pagamento
Administrativo	Computadores	Informática	Transparência	Comunicação
Funcionários	Veículos	Oficina automotiva	Desempenhar um bom serviço	Manutenção

Registros

<https://www.survio.com/survey/d/T3R606P2E9I2A5C30>

Insights

Eventualmente pode ser utilizado um sistema para usuários que desejam ter controles de manutenção

1.1.2 Personas

Mapa de Empatia



Esta seção

1 – Com quem estamos sendo empáticos? Donos de Oficinas, centros automotivos, guinchos, oficina estética, frotas, etc que não tenha sistemas automatizados ou que precisem inovar com maior interação com os seus cliente e usuários.

2 – O que ele precisa fazer? Ele precisa avaliar se o sistema é aderente aos seus processos e necessidades.

3 – O que ele vê? Verifica que é necessário estar alinhado com as tendências de mercado e ter um melhor atendimento aos clientes.

4 - Que tipo de problemas ele enxerga no dia a dia? Falta de controle, necessidade de melhorar o atendimento e relação com os seus clientes.

5 - O que ele FAZ? Muitos tem controles manuais e não conseguem ter um controle financeiro por serviço realizado.

6 - O que ele ESCUTA? Que o cliente não está satisfeito, seja por conta de agilidade, atendimento ou valores do serviço, o funcionário reclamando.

7 - O que ele PENSA e SENTE?

- DORES:

- Não vê crescimento de faturamento
- Falta de controle financeiro
- Mercado desequilibrado
- Descontentamento de funcionários

- DESEJOS

- Ser reconhecido por bons serviços
- Agilidade no atendimento
- Ter bons lucros

Definição da Persona

- 30 anos
- Empresários por necessidade
- Falta de um conhecimento maior de informática
- Gosta de carros
- Pessoas que criaram sua oficina começando de forma amadora
- Gostaria de mais tempo para ficar com sua família
- Não consegue fazer o seu faturamento crescer

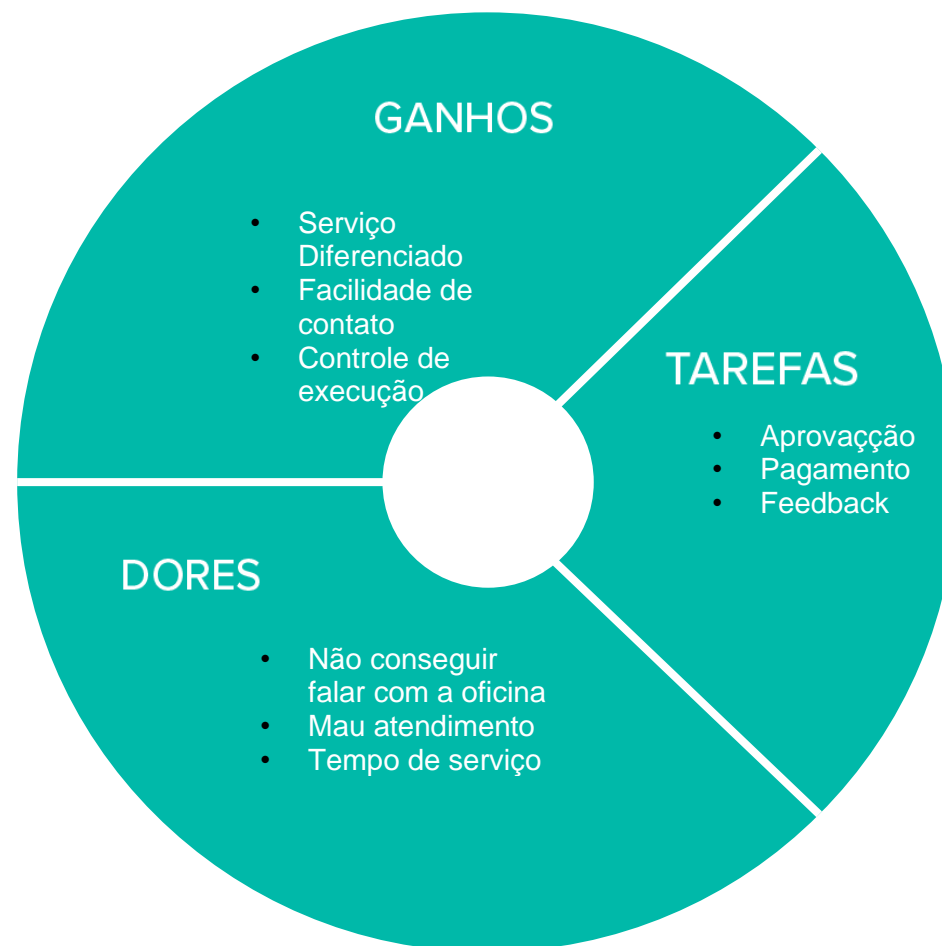
1.1.3 Benefícios e Justificativas

Esta seção tem o objetivo de apresentar as justificativas que motivam o desenvolvimento do

Automob		Sistema de gerenciamento de veículos				
Ações do cliente	Entrada de veículos	Cadastro do cliente	Serviços aprovados	Execução	Entrega e pagamento	Feedback
Objetivos	Necessidade de manutenção	Fazer o cadastro	Aprovação de serviços	Realizar o serviço aprovado	Entrega do veículo e pagamento	Pesquisa de satisfação
Atividades	Trâmites para recepção dos veículos	Identificação do cliente	Verificar peças e serviços necessários Pegar o OK	Comprar peças e realizar o serviço	Check list	Enviar pesquisa
Questões	Tem espaço para receber o veículo?	Quais são os dados necessários	Tem alguma tabela fixa?	Quem irá realizar	Quem fará a entrega e como será pago	Como será utilizado a pesquisa?
Barreiras	Falta de espaço	Cliente não tem as informações no momento	O cliente quer desconto	Não encontrar peças	O cliente não aprovou serviço ou achou caro.	O cliente não quer responder
Funcionalidades	Sistema online para celular ou computador	Integração com algum CRM	Aprovação eletrônica	Check list	Validação	Pesquisa online
Interação	Funcionário treinado	Sistema interativo	Aprovação eletrônica, por	Acompanhamento de serviços online	Verificar algum problema	Pesquisa online

			telefone ou presencial			
Mensagem	Venha conhecer a gente	Sistema seguro é com a gente	Serviços de qualidade	Seu carro tratado com carinho	Seu carro em boas mãos	Queremos saber o que achou
Onde ocorre	Oficina, empresas	Sala de Atendimento	Online ou presencial	Oficina	Oficina ou na casa	Online ou na Oficina
Tarefas aparentes	Sistema de Entrada e Organização	Cadastro de Clientes	Validação	Controle de serviços	Check list	Respostas
Tarefas escondidas	Verificação de espaço	Banco de Dados	Processo de checagem do usuário	Compras	Imagem de serviços realizados	Mapeamento de satisfação
Processos de suporte	Pátios alugados	Sistema manual	Fotos do veículo antes da execução do serviço	Contato de fornecedores	Integração com máquinas de pagamento de várias operadoras	Interatividade com o cliente
Saída desejável	Marcar horário	Preencher o máximo de campos possíveis	Procurar encontrar todos os problemas e ter assertividade nos valores	Ter peças em estoque para serviços comuns e fornecedores confiáveis	Marcar horário	Ter questionário respondido

Canvas de Proposta de Valor



1.1.4 Hipóteses

Observação de Hipóteses

Observação	Hipótese
O dono não tem um sistema simples e útil	Não tem conhecimento para definir qual sistema conseguiria atender suas necessidades
O dono não tem um controle de clientes	Não sabe a importância de um CRM para fidelização de cliente
O dono não quer investir muito	Não conhece sistemas que podem ser pagos por utilização

Priorização de Ideias

- Controle de serviços
- Comunicação com clientes
- Aprovação eletrônica
- Pesquisa de satisfação
- Pedido a Fornecedores

Soluções	B – Benefícios	A – Abrangência	S – Satisfação	I – Investimentos	C – Clientes	O – Operacionalidade	Total
Controle de serviços	5	5	5	3	3	1	22
Comunicação com clientes	4	3	5	3	3	2	20
Aprovação eletrônica	3	3	3	3	2	2	16
Pesquisa de satisfação	4	3	3	4	3	4	21
Pedido a Fornecedores	5	4	4	2	4	2	21

Escala	B - Benefícios	A - Abrangência	S - Satisfação	I - Investimentos	C - Cliente	O - Operacionalidade
5	De vital importância	Total (de 70 a 100%)	Muito grande	Pouquíssimo investimento	Nenhum impacto	Muito fácil
4	Significativo	Muito grande (de 40 a 70%)	Grande	Algum investimento	Impacto pequeno	Fácil
3	Razoável	Razoável (de 20 a 40%)	Média	Médio investimento	Médio impacto	Média facilidade
2	Poucos benefícios	Pequena (de 5 a 20%)	Pequena	Alto investimento	Impacto grande	Difícil
1	Algum benefício	Muito pequena	Quase não é notada	Altíssimo investimento	Impacto muito grande no cliente	Muito difícil

1.1.5 Solução

1.1.6 Objetivo SMART

Conquistar 5 clientes modelo profissional até o final de 3 meses

1.1.7 Premissas e Restrições

Premissas

- O Software deverá ser compatível com Android e PC
- Deverá ter opções de trial ou grátis
- Trabalharei 1 hora por dia

Restrições

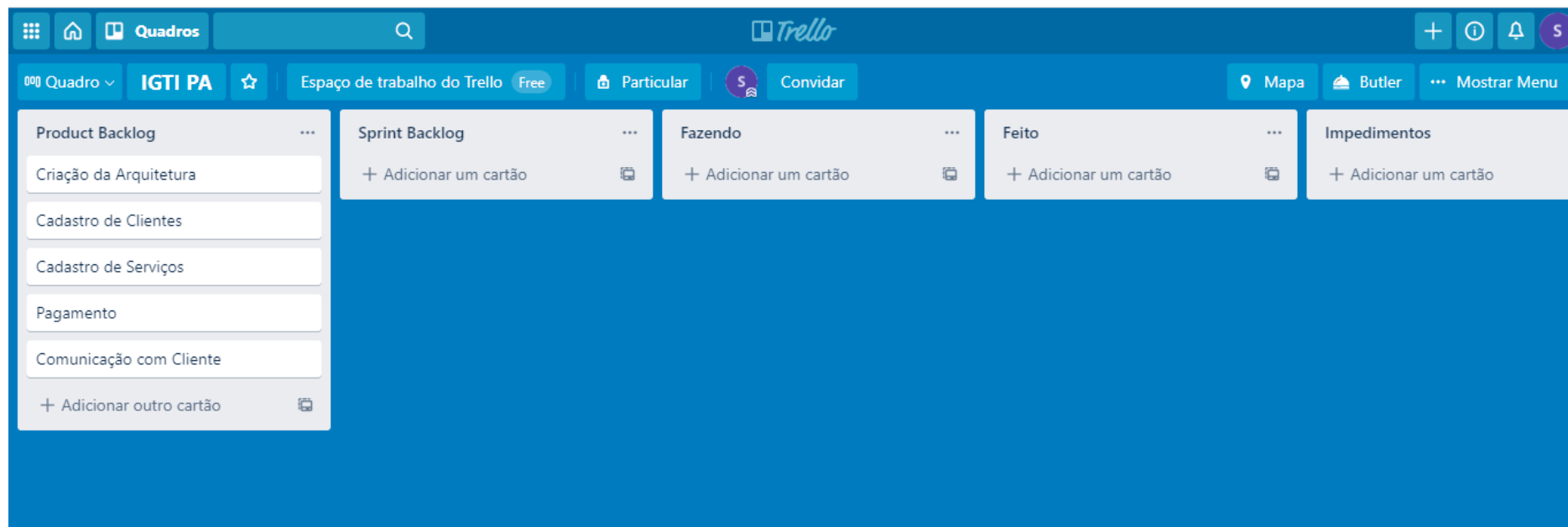
- Possibilitar integrações com ERP
- Deverá estar em compliance com o LGPD

Matriz de Risco

Risco Identificado	Impacto Potencial	Ações preventivas	Ações corretivas
Sistemas IOS	Usuário não utiliza android	Utilização de PC	Procurar desenvolvimento em IOS
Usabilidade	Usuário não sabe manusear aplicações mobile	Dar treinamento presencial	Manual de treinamento
Integração com ERP	Não ter API com ERP do cliente	Desenvolvimento	Criar lista de desenvolvimento com principais ERP
Serviços Customizados	Cliente possui serviços diferenciados	Customizar sistema	Possibilitar parametrização
Custo	Cliente não ver valor	Mostrar benefícios	Criar apresentação

1.1.8 Backlog de Produto

Concept backlog do PA										
Item	Momento	Dores	Analgésico	Descrição	Insights	Relevância para o Cliente	Valor para o seu PA	Complexidade	Média	Disciplinas IGTI
Definição da Arquitetura	Product Backlog	Sistemas compatíveis	Profissionais capacitados	Definição de compatibilidade com PC e Mobile	Desenvolver em sistema multiplataforma	Alto	Alto	Alto	Alto	AMC ADA
Cadastro de Clientes	Product Backlog	Falta de cadastro	CRM	Criar sistema de Cadastro de Clientes	Possibilitar integração com CRM existente	Alto	Alto	Alto	Alto	DRA ARI
Cadastro de Serviços	Product Backlog	Falta de Controle de Serviços	Gestão de Serviços	Criar sistema para gerenciamento de serviços executados	Possibilitar fácil parametrização	Médio	Alto	Alto	Alto	ASW
Pagamento	Product Backlog	Compatibilidade de com ERP	Integração	Integração com os principais players	API Padrão	Médio	Médio	Alto	Médio	ARI
Comunicação com cliente	Product Backlog	Falta de Comunicação com cliente	Integração	Comunicação através de Whatsapp	Outra aplicação	Médio	Médio	Médio	Médio	ASW ARI



2. Área de Experimentação

O que significa esta seção?

Esta seção tem o objetivo de apresentar as evidências do planejamento dos requisitos selecionados do Backlog de Produto, além de mostrar a maneira como eles foram desenvolvidos e registrar os resultados alcançados.

É necessário expor a execução e a validação dos experimentos relacionados ao desenvolvimento da solução, ou seja, testar se você está no caminho certo ou se algo precisa ser modificado (pivotar).

Quais etapas já devem estar finalizadas no momento do preenchimento desta seção? (Pré-requisitos)

No momento do preenchimento, é esperado que você já tenha cursado a disciplina de Inovação e Design Thinking, em especial as etapas do processo de Design Thinking, além de estar se preparando para desenvolver a solução idealizada no seu Projeto Aplicado.

Você também já deve ter preenchido o primeiro capítulo deste relatório (CANVAS do Projeto Aplicado) e a disciplina referente à Sprint já deverá ter sido ofertada.

Como esta seção deve ser preenchida?

Esta seção é a área mais dinâmica do CANVAS do Projeto Aplicado. Nela você deverá inserir os experimentos necessários para desenvolver e validar cada Sprint. Ao final do experimento, você deverá preencher o item “**Solução**” da seguinte maneira:

- **Evidência do Planejamento:** comprove que os requisitos referentes à Sprint foram efetivamente planejados. Para isso, utilize o Trello e adicione, neste campo, uma cópia da tela da ferramenta com a Sprint planejada.
- **Evidência da Execução de cada Requisito:** para cada requisito planejado, adicione um artefato que comprove o cumprimento da etapa. Podem ser anexados, por exemplo, códigos, documentos, modelos, scripts, capturas de tela, entre outros. *Importante: o número de artefatos adicionados deve ser o mesmo que o número de requisitos planejados.*
- **Evidência da Solução:** os requisitos implementados contribuem para o alcance de um resultado geral, que deverá ser comprovado neste campo. Isso será feito por meio de capturas de tela, gráficos, modelos, textos, figuras, tabelas, testes, entre outros.

Para cada Sprint, cite no item “**Lições Aprendidas**” o que não foi validado, mas forneceu insights para ajuste da rota. Você também pode utilizar este campo para justificar a não realização de até duas sprints, evidenciando porque elas não geraram um resultado concreto, que pudesse contribuir com o seu projeto.

Quais ferramentas devem ser utilizadas?

Para realização desta seção você deverá utilizar o Trello.

2.1 Sprint 1

2.1.1 Solução

- Evidência do planejamento:
- Evidência da execução de cada requisito:
- Evidência da solução:

2.1.2 Lições aprendidas

2.2 Sprint 2

2.2.1 Solução

- Evidência do planejamento:
- Evidência da execução de cada requisito:
- Evidência da solução:

2.2.2 Lições aprendidas

2.3 Sprint 3

2.3.1 Solução

- Evidência do planejamento:
- Evidência da execução de cada requisito:
- Evidência da solução:

2.3.2 Lições aprendidas

2.4 Sprint 4

2.4.1 Solução

- Evidência do planejamento:
- Evidência da execução de cada requisito:
- Evidência da solução:

2.4.2 Lições aprendidas

2.5 Sprint 5

2.5.1 Solução

- Evidência do planejamento:
- Evidência da execução de cada requisito:
- Evidência da solução:

2.5.2 Lições aprendidas

2.6 Sprint 6

2.6.1 Solução

- Evidência do planejamento:
- Evidência da execução de cada requisito:
- Evidência da solução:

2.6.2 Lições aprendidas

2.7 Sprint 7

2.7.1 Solução

- Evidência do planejamento:
- Evidência da execução de cada requisito:
- Evidência da solução:

2.7.2. Lições aprendidas

3. Considerações Finais

3.1 Resultados Finais

Por meio de um texto detalhado, apresente os principais resultados alcançados pelo seu Projeto Aplicado.

Cite os pontos positivos e negativos, as dificuldades enfrentadas e as lições aprendidas durante todo o processo.

3.2 Contribuições

Apresente quais foram as contribuições que o seu Projeto Aplicado trouxe para que o Desafio proposto fosse solucionado.

Cite, por exemplo, as inovações, as vantagens sobre os similares, as melhorias alcançadas, entre outros.

3.3 Próximos passos

Descreva quais são os próximos passos que poderão contribuir com o aprimoramento da solução apresentada pelo seu Projeto Aplicado.