



Por: Arthur Eduardo Luna Pulini, Lucas Almeida Fernandes de Moraes e Victor
Nascimento Cosme

SUMÁRIO

1.	DESCRIPTIVO DO PROJETO.....	3
	1.1. Integração web e mobile	3
	1.2. Diagnóstico Personalizado	3
	1.3. Perfil do Cliente e Histórico do Veículo	4
2.	DESCRIPTIVO DAS FUNCIONALIDADES	4
	2.1. Funcionalidade de cadastro do usuário.....	4
	2.2. Funcionalidade de cadastro de veículo	4
	2.3. Funcionalidade para exibir os dados do usuário	4
3.	FLUXOGRAMA.....	5

1. DESCRITIVO DO PROJETO

Nosso objetivo com este projeto é criar uma plataforma web integrada utilizando o *chatbot* para oferecer um serviço mais eficiente de diagnóstico de problemas automotivos aos clientes da Porto e para não clientes. Segue os pontos principais do nosso projeto:

1.1. Integração web e mobile

A principal plataforma de contato com os clientes será o serviço web e como segunda opção o mobile, as duas vão fazer a utilização do *chatbot* para fazer o diagnóstico inicial.

1.2. Diagnóstico Personalizado

O *chatbot* iniciará uma conversa com o cliente fazendo algumas perguntas, não decidimos a ordem correta das perguntas, mas em geral ele vai fazer algumas perguntas como: se o usuário é cliente da Porto ou não, em seguida coletará informações do carro como montadora, modelo e ano. Em seguida o *chatbot* irá passar por perguntas mais relacionadas ao problema do cliente, guiando o cliente por uma lista de possíveis problemas comuns como por exemplo a lista abaixo:

- Alinhamento,
- Ar-condicionado,
- Arrefecimento,
- Balanceamento e Geometria,
- Correias,
- Discos e Pastilhas de Freio,
- Embreagens,
- Filtros

- Velas de Ignição

1.3. Perfil do Cliente e Histórico do Veículo

Os clientes poderão fazer perfis e cadastrar seus veículos neles, assim permitindo a Porto entender melhor o histórico de problemas de cada cliente e poderem se preparar para possíveis questões futuras.

2. DESCRITIVO DAS FUNCIONALIDADES

Uma vez que o projeto está no início, as funcionalidades podem estar sujeitas a alterações. Até o momento, temos 3 funcionalidades:

2.1. Funcionalidade de cadastro do usuário

O usuário precisará inserir seus dados como nome, idade, CEP e número. Os atributos como nome e idade são para identificação do usuário em si, já os atributos de CEP e número são para cálculo do endereço do cliente, uma vez que serão realizados agendamentos para manutenção do carro dele e a localização da oficina deve condizer com o endereço dele.

2.2. Funcionalidade de cadastro de veículo

O usuário também precisará cadastrar o seu veículo para que o sistema possa ser preciso no diagnóstico. Desta forma, a funcionalidade pede ao usuário a marca do carro, o modelo e o ano e adiciona o veículo ao dicionário que armazena o funcionário.

Esta funcionalidade tem como objetivo a filtragem do escopo do diagnóstico, já que existem problemas em certos modelos num determinado ano de fabricação ou até mesmo problemas crônicos de uma marca específica.

Além disso, a identificação do veículo ajuda a encaminhar o usuário para o reparo numa oficina especializada, como por exemplo, uma oficina especializada em carros com motorização alterada.

2.3. Funcionalidade para exibir os dados do usuário

Pensando numa página de “Meus dados” no sistema, foi elaborada uma funcionalidade para que o usuário tenha seus dados exibidos no sistema e consulte-os de forma formatada e organizada.

3. FLUXOGRAMA

Devido ao tamanho do fluxograma, o mesmo foi enviado junto aos outros arquivos no zip.