



# mobicity

FUNCCIONALIDADE DE AUTOATENDIMENTO



# SOBRE A FUNCIONALIDADE

Com base nos atendimentos que nossa equipe de suporte realizada diariamente, fizemos um mapeamento das solicitações mais demandadas pelos usuários para desenvolver a funcionalidade de autoatendimento.

O novo recurso é um botão de AJUDA que fica localizado na tela do mapa do aplicativo e auxilia o usuário com os principais problemas que podem surgir ao solicitar um transporte.



# BENEFÍCIOS

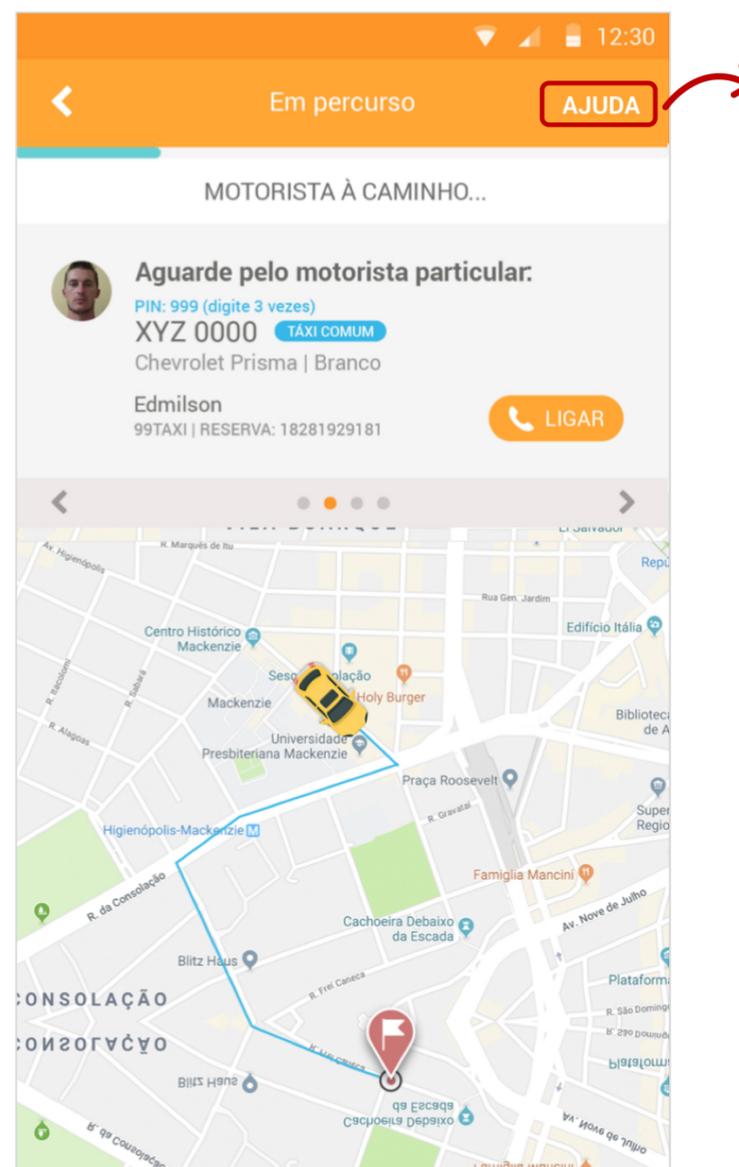
A funcionalidade se mostra benéfica, pois:

1. Permite uma resolução mais rápida do problema, principalmente em regiões com dificuldade de atendimento em um determinado prestador;
2. Pode diminuir o tempo de espera por um transporte;
3. Segue as regras de uso de transporte da empresa;
4. O usuário se sente parte da solução;
5. Está disponível 24hrs por dia em todos os dias da semana.



# Localização

Na tela de detalhes do transporte (tela do mapa) está localizado o botão de AJUDA.



# Categorias

As seguintes resoluções de problemas estão disponíveis, todas seguindo as regras de uso de transporte da empresa:

## NÃO SEI O PIN:

Para empresas que possuem a categoria de TÁXI COMUM da 99, esse problema leva o usuário até a tela do motorista onde está localizado o PIN.

## PROBLEMAS COM MOTORISTA:

1. MOTORISTA CANCELOU: sistema identifica se está sendo buscado um novo motorista e informa o usuário.

2. MOTORISTA DEMORANDO MUITO/ MOTORISTA INDO PARA OUTRA DIREÇÃO/ MOTORISTA SE RECUSOU A ME LEVAR/ SEM CONTATO COM O MOTORISTA: dá a opção para o usuário de aguardar o motorista atual ou buscar um novo motorista.

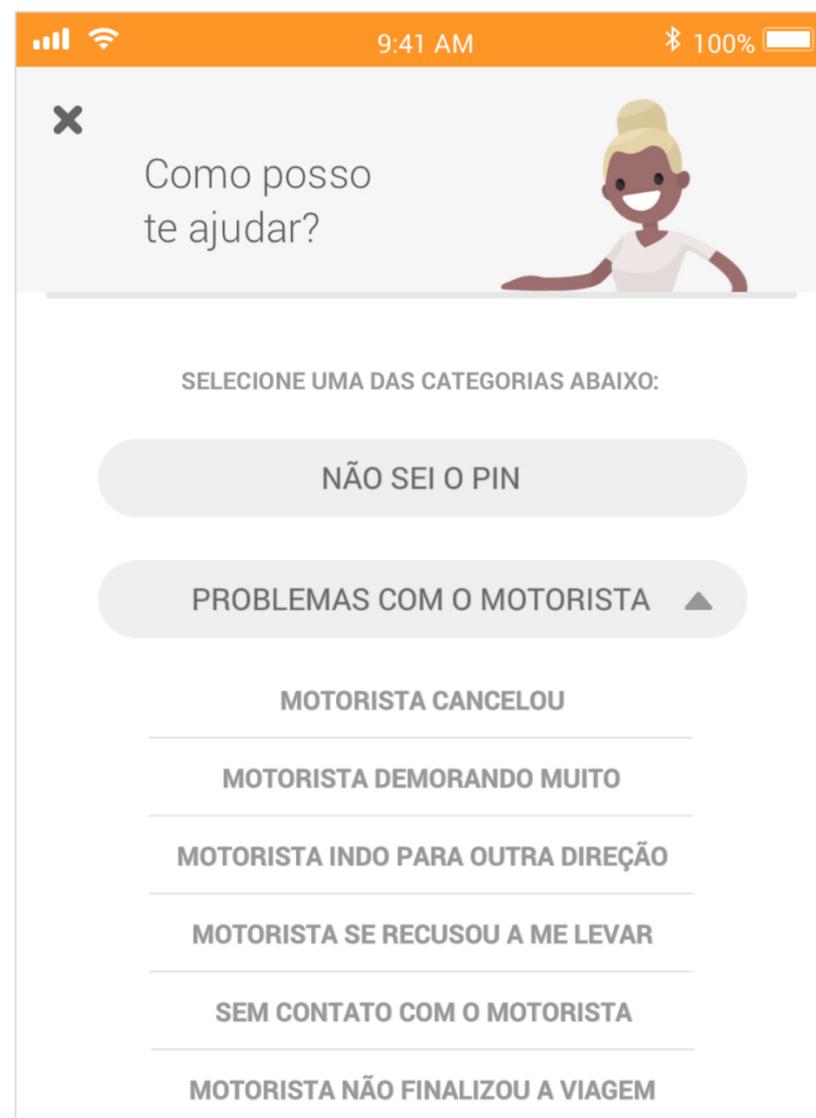
3. NÃO RECEBI AS INFORMAÇÕES/ NÃO CONSIGO CANCELAR A VIAGEM/ OUTROS: direciona o usuário para o atendimento humanizado.



# Exemplo



Quando o usuário escolhe a opção “Motorista indo em outra direção”, o seguinte pop up de escolha aparece:





# mobicity

FUNCCIONALIDADE DE AUTOATENDIMENTO