

## **Jornada digital para uma experiência rápida e descomplicada em assistência veicular**

*Por Alexandre Ferreira, responsável por Produtos da divisão Bosch Service Solutions.*

Não importa se você vai sair de férias com um carro alugado, trabalhar com um veículo particular ou da frota da empresa ou até mesmo utilizar uma oferta de carona compartilhada. Panes, avarias e acidentes podem acontecer com qualquer um, a qualquer momento e isso requer ajuda imediata. Precisar de um guincho não é uma experiência agradável para ninguém, ainda mais se for necessário esperar por um longo tempo, sem ter a certeza de onde está o prestador do serviço ou quando ele realmente irá chegar.

O processo tradicional passa por várias etapas de intermediação na comunicação até que o prestador do serviço seja encontrado e acionado para o atendimento. Isso consome muito tempo e deixa o usuário apenas com uma expectativa para a resolução do seu problema, o que torna esse momento angustiante. Além disso, o processo em si também é mais oneroso, pois além de envolver muitas pessoas, nem sempre o guincho localizado é o que está mais próximo do local, o que impacta em quilometragem excedente desnecessária e custos adicionais no longo prazo.

Pensando em melhorar este cenário, o sistema inteligente de assistência veicular 24 horas da Bosch proporciona uma jornada totalmente digital para seus usuários, a fim de garantir mais agilidade no atendimento, reduções significativas de custos e comodidade e segurança. Por meio dessa tecnologia, a Bosch conecta uma ampla rede de prestadores de serviço de assistência veicular à uma plataforma em nuvem, que os localiza instantaneamente assim que uma solicitação é realizada. Além disso, a plataforma também compara a localização do usuário requisitante e a do prestador, traça a melhor rota e disponibiliza um mapa interativo, com atualização de status em tempo real, para ambos. Diante de situações de alto nível de estresse, como pane, avaria ou acidente, a solução permite que o motorista que está com o carro parado na via tenha um serviço de qualidade, com a transparência de ser informado a todo momento sobre a chegada da assistência.

Vale ressaltar ainda que esse sistema também pode ser integrado, por meio de uma interface customizável, aos aplicativos e portais dos clientes, bem como em seus canais de comunicação existentes, trazendo eficiência e a tecnologia como diferenciais na forma de prestar assistência veicular.

Na prática, o usuário que precisar de assistência no trânsito poderá solicitar atendimento com um único clique no celular e, assim, iniciar uma jornada digital, tornando a experiência mais cômoda e segura, tudo isso graças à conectividade e aos recursos tecnológicos.