

DESCRIÇÃO DE PROCESSO DE NEGÓCIO - Estudo de Caso Agência de Estágios

1.

Processo de Negócio: PN01		Reserva veículo
Setor/Agencia		Procedimento
Sistema	Cliente	1. Realizar cadastro prévio.
		2. <i>Realizar o preenchimento dos dados:</i> Nome Data de nascimento Sexo Nacionalidade CPF RG Endereço completo Telefone residencial, Celular, Endereço eletrônico Dados da CNH (número de registro, data validade, UF) Profissão e situação (ativo, preferencial, inadimplente ou encerrado). Sendo um cliente estrangeiro, além dos dados já descritos, deve-se manter também um número de Documento estrangeiro e o número do passaporte.
		3. <i>Cadastrar via web ou aplicativo</i>
	Agencia	4. Realizar cadastro do cliente.
		5. Manter os dados do cliente arquivado
	Cliente	6. Reservar por telefone, Web ou aplicativo.
	Agencia	7. Manter dados de reserva do cliente arquivado
Agência	Veículos	8. Cadastrar os carros: Placa Ano Marca Modelo Características Km Valor da diária Situação (disponível, alugado, manutenção interna, manutenção externa ou encerrado)
		9. Classificar veículos
		10. Classificar valor de acordo com categoria
		11.
Sistema	Candidato	12. Recebe notificação sobre status da inscrição realizada para vaga de estágio.

2.

Processo de Negócio: PN02		Alugar veículo
Setor/Agencia		Procedimento
Sistema	Cliente	1. Escolher e alugar veículo
	Agencia	2. Registrar: Código do aluguel Dados do cliente Categoria do carro alugado Data e hora do aluguel Data e hora prevista de devolução
		3. Emitir o contrato de aluguel e termo de vistoria do carro
		4. Enviar cópia de contrato para assinatura do cliente
	cliente	5. Assinar contrato
		6. Enviar contrato para agencia
	Agencia	7. Receber contrato e enviar copia para cliente
		8. Enviar sms/email para confirmar reserva
	Cliente	9. Informar forma de pagamento
Agencia	Veiculo	10. Registrar: Quilometragem do carro Data e hora de devolução Calcular valor total
		11. Alterar situação do veículo
		12. Realizar conferencia e lavagem do carro
		13. Disponibilizar veículos
Sistema	Agencia	14. Enviar nota fiscal para e-mail do cliente
	Cliente	15. Realizar transação
	Agencia	16. Registrar transação