**Agência de Viagens**

**Subsistema de vendas de uma agência de viagens,** relativamente ao qual se pretendem analisar os seguintes serviços: **reserva de viagem** em autocarro ou avião e **reserva de quarto em hotel**.

**O cliente** começa por se deslocar ou telefonar para o balcão de vendas da agência, identificando-se e fazendo o seu pedido.

O funcionário preenche um processo que será posteriormente **arquivado no “file”** (nome pelo qual é conhecido um arquivo sequencial e ordenado alfabeticamente por nome de cliente de todos os processos que a agência está a tratar).

**Reserva de viagem de autocarro ou avião** - O funcionário começa por consultar um ficheiro das **companhias aéreas ou empresas de camionagem** que contactará por telefone até encontrar um lugar disponível para a viagem pretendida, ou terminar todos os contactos possíveis sem resolver o problema. O cliente é avisado da reserva ou da sua impossibilidade.

No primeiro caso, e após confirmação do cliente, é emitido um bilhete com as referências do cliente e da viagem que lhe será entregue mediante o respetivo pagamento.

**Reserva de estadia em hotel** - Neste caso, o ficheiro consultado é o dos hotéis na localidade desejada. Contactam-se seguidamente por telefone os hotéis com o nível pretendido (nº de estrelas). Na impossibilidade de encontrar um lugar disponível, contacta-se o cliente para uma eventual mudança de nível ou localidade. O resultado deste processo é a emissão de um **voucher** (título de reserva e pagamento) ou a informação da impossibilidade da reserva.