La Empresa RentaCar se dedica a la renta de autos a personas naturales que desean alquilar un automóvil. Los clientes deben suministrar sus datos personales a la empresa y los servicios extra que necesita le proporcionen. A su vez deben informarles sobre los modelos y precios de los vehículos que tienen para la renta. El cliente tiene que proporcionar las características del alquiler que le interesa, y se espera de este que mantenga una buena relación con RentaCar que garantice el cumplimiento de lo pactado. Para obtener el auto que necesita el cliente en un momento dado, puede pedirlo prestado a un amigo o familiar, o acudir a la empresa para hacer una reserva. Cuando escoge esta segunda opción, tiene la oportunidad de reservar por internet o presentarse físicamente en la empresa. Cuando lo hace de forma directa, debe proporcionar sus datos personales y otros servicios extra que le interesa se le suministren. La empresa por su parte, podría informarle sobre los precios y las características de la reserva para que analice las alternativas e indique las características del alquiler que el interesa; formalizándose la reserva.

Por otra parte, las empresas de seguro necesitan que la empresa le suministre información de los seguros a contratar para los autos. La empresa necesita que el banco le proporcione el servicio para que le valide la tarjeta de crédito de los clientes y, a su vez RentaCar debe proporcionarle la tarjeta de crédito. La empresa, cuando el cliente realiza la reserva directamente, analiza al cliente a partir de obtener los datos personales, investigar cómo ha sido la relación con ellos y obtener los datos y los servicios extras que puede solicitar. Con la información de las características del alquiler, la empresa analiza la disponibilidad, pudiendo reservar un auto de la misma empresa o solicitando a otra empresa el auto solicitado cuando no tiene disponibilidad. Finalmente, la empresa formaliza la reserva, registrando el alquiler y el pago, y comprobando la validez de la tarjeta con la que el cliente paga el servicio.