***Projekt systemu obsługi wypożyczania samochodów z możliwością rejestracji / zamawiania przez Internet.***

**1. Opis projektowanego systemu.**

Przedmiotem projektowania jest system umożliwiający wypożyczanie samochodów z możliwością rejestracji, zamawiania przez serwis internetowy w firmie zajmującą się ww. działalnością. System ma umożliwić użytkownikom zainteresowanym wypożyczenie samochodu sprawne i wygodne w użyciu usługi wypożyczania samochodów. Dodatkowo od systemu oczekuje się, że klienci będą mieli możliwość rejestracji wymaganej usługi, poprzez zintegrowany z bazą danych sklepu serwis internetowy.

Aby móc wypożyczyć samochód, użytkownik musi spełnić określone warunku takie jak ukończone 21 lat oraz posiadanie prawa jazdy.

Serwis internetowy oraz system obsługi klienta dla placówki stacjonarnej będą opierały się na bazie danych samochodów dostępnych do wypożyczenia w firmie. Każde wypożyczenie samochodu musi być natychmiastowo odnotowane, tak aby nie nastąpiła sytuacja, kiedy klient zażąda wypożyczenia samochodu, który w danym momencie został już wypożyczony przez innego klienta, a wypożyczenie to nie zostało zarejestrowane w systemie. Klient po wybraniu odpowiedniego samochodu musi wypełnić formularz wypożyczenia, w którym określi swoje wymogi dotyczące długości wypożyczenia oraz ilości potrzebnego paliwa na start. Dodatkowo klient otrzyma formularze, które należy wypełnić w razie awarii, lub wypadku wypożyczonego samochodu. Na podstawie tych formularzy oraz specjalistycznej oceny szkód zostanie wystosowana grzywna w sytuacji kiedy to klient jest odpowiedzialny za uszkodzenie samochodu. Każda taka sytuacja musi zostać odnotowana w systemie w karcie historii pojazdu, która będzie przechowywać dodatkowo informacje na temat terminów badań okresowych, terminu końca ubezpieczenia pojazdu oraz danych na które pojazd został zarejestrowany.

Placówkę stacjonarną, działająca na bazie dostarczonego systemu, obsługiwać będą:

1) Pracownik obsługi klienta za przedstawienie dostępnej oferty klientowi, rejestrację klienta w systemie oraz przesyłanie podstawowych informacji do administratora takich jak identyfikator, dane szczegółowe oraz długość trwania wypożyczenia samochodu.

2) Pracownik od nagłych wypadków, odpowiedzialny za działanie w sytuacji, kiedy samochód doznał awarii lub wypadku podczas trwającego wypożyczenia.

3) Pracownik administracji systemu odpowiedzialny za regularne aktualizacje bazy danych firmy oraz sprawowanie nadzoru nad systemem.

4) Pracownik odpowiedzialny za dostarczanie samochodu w wyznaczone miejsce oraz odbiór samochodu od klienta. Dodatkowo pracownik odpowiedzialny jest za czystość samochodu w środku oraz na zewnątrz.

5) Kierownik odpowiedzialny za nadzór nad pracownikami, dostarczanie nowych samochodów do oferty oraz modyfikacje bieżącej oferty.

Serwis internetowy będzie wymagał rejestracji potencjalnego klienta. Podczas takiej rejestracji klient musi podać swoje autentyczne dane osobowe w celu sprawnego kontaktu między firmą a klientem. Użytkownik serwisu będzie mógł zapoznać się z aktualną ofertą firmy. Po wybraniu satysfakcjonującej oferty klient wypełnia formularz wypożyczenia, w którym określa wytyczne dotyczące wybranego pojazdu, długości trwania wypożyczenia, ilości potrzebnego paliwa na start, miejsca gdzie samochód ma zostać dostarczony oraz terminu odbioru auta w czasie maksymalnie 5 dni od złożenia zamówienia. Ma to na celu uniknięcie sytuacji, kiedy klient składający zamówienie przez serwis internetowy blokuje na dłuższy czas możliwość wypożyczenia danego auta. Inaczej mogłaby zaistnieć sytuacja, że w tym samym czasie zgłosi się inny klient w placówce stacjonarnej wyrażający chęć wypożyczenia tego samego samochodu.

Każdy odbiór samochodu od klienta odbywa się wraz z weryfikacją stanu samochodu. Pracownik firmy dokonuje odbiory zapłaty za wypożyczenie. Zostaje wypełniony formularz zakończenia wypożyczenia rejestrowany w bazie danych. W formularz takim zostaje odnotowana między innymi ilość przejechanych kilometrów oraz ogólne zużycie samochodu przez klienta w sytuacji kiedy samochód został zwrócony w stanie umożliwiającym dalsze użytkowanie. W przeciwnym wypadku klient wypełnia formularze wypadku lub awarii pojazdu i zostaje uruchomiona procedura oceny szkód oraz wystosowana grzywna, gdy okaże się, że klient odpowiedzialny jest za uszkodzenie wypożyczonego samochodu.

W sytuacji kiedy klient serwisu internetowego nie stawia się po odbiór samochodu lub nie zwraca go w wyznaczonym terminie, zostaje ukarany grzywną. Wszystkie wyżej wymienione sytuacje muszą zostać odnotowane w bazie danych firmy.