Transcript da entrevista realizada com o cliente:

Analista: Como funciona o estacionamento?

Cliente: Temos vagas reservadas para clientes antigos, assim que ele chega, estacionamos e sabemos que tal vaga é de tal carro. Se vier um cliente novo, reservamos uma nova vaga, para ele.

Analista: Vocês usam o que para identificar os clientes?

Cliente: Usamos o cpf para identificar os clientes e a placa para saber qual carro.

Analista: Você cobram sempre na mesma data?

Cliente: Combinamos uma data que o cliente pode pagar, geralmente no mesmo dia do mês.

Analista: Vocês fazem estacionamento sem estar reservada a vaga?

Cliente: Caso seja um cliente novo, sim, mas perguntamos quando que usará o estacionamento. Porque cobramos um pagamento mensal.

Analista: Vocês tem um preço fixo, ou varia?

Cliente: Sempre fixo, independente da quantidade de dias que usar.

Analista: Vocês conferem todo mundo que pagou em dia ou atrasado em algum momento?

Cliente: Temos um controle das vagas que não foram pagas para podermos cobrar o cliente.

Analista: Vocês utilizam algum relatório para averiguar isso?

Cliente: Nós só conferimos os atrasados e cobramos, se não pagarem a gente cancela a reserva e entra em contato no Serasa.

Analista: Vocês entregam um comprovante de pagamento certo?

Cliente: Sim. Assim que o cliente paga a mensalidade, geramos um recibo de pagamento para ele.