

Estudo de Caso:

Você-Aluga

Empresa de aluguel de automóveis

Tradução:

E. A.Schmitz

Sumário

1. APRESENTAÇÃO	3
2. O NEGÓCIO VOCÊ-ALUGA	3
2.1. LOCAÇÃO	3
2.2. DEVOLUÇÃO	3
2.3. SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO	3
2.4. CLIENTES	4
3. AS REGRAS DE NEGÓCIO DA VOCÊ-ALUGA	4
3.1. RESTRIÇÕES EXTERNAS	4
3.2. ACEITAÇÃO DE UMA RESERVA	4
3.3. ALOCAÇÃO DE CARROS PARA RESERVAS	4
3.4. ALUGUEL IMEDIATO (SEM RESERVA)	6
3.5. ENTREGA DO CARRO	6
3.6. DESISTÊNCIAS	6
3.7. RETORNO DO CARRO	7
3.7.1. <i>Antecipado</i>	7
3.7.2. <i>Atrasados</i>	7
3.8. MANUTENÇÃO DOS CARROS	7
3.9. COMPRA E VENDA DE CARROS	7
3.10. PROPRIEDADE DOS CARROS	8
3.11. PROGRAMA DE FIDELIDADE	8

1. Apresentação

Você-Aluga é uma empresa do grupo Você. Este grupo possui outros dois negócios: uma rede de hotéis e uma empresa aérea – cada qual com negócio e sistemas de informação próprios, mas compartilhando uma mesma base de clientes.

2. O negócio Você-Aluga

Você-Aluga tem mais de mil filiais nas mais diversas cidades do mundo. Cada agência é operada por um gerente e um grupo de agentes de locação que tratam das locações de carros.

2.1. Locação

A maioria das locações é consequência de uma reserva antecipada. Nesta reserva são definidos tanto o período da locação como o grupo do carro a ser alugado. A empresa aceita também locações imediatas (sem reserva), caso haja carros disponíveis.

Ao final de cada dia, os carros são alocados para o atendimento das reservas do dia seguinte. No caso em que o atendimento das reservas requeira mais carros do que a disponibilidade do grupo naquela filial, o gerente pode solicitar a outras filiais sobre a possibilidade da transferência de alguns carros para a sua filial.

2.2. Devolução

Carros alugados em uma filial podem ser devolvidos em uma filial diferente. A filial locadora precisa garantir que o carro seja devolvido a alguma filial ao final do período de locação. Quando um carro é retornado a uma filial diferente da locadora, a propriedade do carro é transferida para a filial de retorno.

2.3. Serviços de Manutenção

Você-Aluga possui também algumas estações de serviço, cada uma delas servindo várias filiais. Os carros podem passar por um serviço de manutenção a qualquer instante, desde que a estação de serviço esteja disponível no dia em questão.

Por simplicidade, apenas uma manutenção pode ser agendada por carro por dia. Entretanto, o serviço pode demorar vários dias.

2.4. Clientes

Um cliente pode requisitar várias reservas, mas somente um carro pode estar alugado em um determinado instante do tempo. A Você-Aluga mantém um registro de seus clientes, suas locações, assim como contratempos, tais como problemas de pagamento e acidentes com carros. Esta informação é usada para decidir se uma locação deve ou não ser aprovada.

3. As regras de negócio da Você-Aluga

3.1. Restrições externas

- i. O motorista autorizado para dirigir o carro durante uma locação deve ser portador de uma carteira de habilitação válida.
- ii. O motorista autorizado para dirigir o carro durante uma locação deve ser portador de uma apólice de seguro compatível com as regras de cada país a ser visitado durante o período de locação.
- iii. O carro alugado deve estar de acordo com as obrigações legais de condição mecânica e de emissão de poluentes compatíveis com as regras de cada país a ser visitado durante o período de locação.
- iv. Impostos locais devem ser recolhidos (no local de destino) juntamente com o valor da locação.

3.2. Aceitação de uma reserva

- i. Se um pedido de locação não especifica um modelo ou grupo de carro, o grupo A (menor custo) é usado como padrão.
- ii. Reservas só podem ser aceitas até a capacidade da filial locadora no dia da locação.
- iii. Locações não podem ser feitas para clientes que constem na lista negra.
- iv. Um cliente pode fazer múltiplas reservas, mas pode estar de posse de apenas um veículo a cada instante do tempo.

3.3. Alocação de carros para reservas

Ao final de cada dia, os carros são alocados para os pedidos de locação usando como as seguintes regras:

- i. Somente carros fisicamente presentes em alguma filial podem ser alocados.
- ii. Se um modelo foi especificado no pedido, deve ser atendido caso haja algum carro disponível. Caso contrário, um carro no mesmo grupo deve ser designado.

- iii. Caso nenhum modelo tenha sido especificado, qualquer carro do grupo pode ser alocado.
- iv. A data final da locação deve ser anterior a qualquer data de manutenção ou de transferência futura do carro.
- v. Depois que todos os carros de um grupo foram alocados, 10% da cota do grupo para a filial (ou o restante dos carros do grupo, o que for menor) deve ser reservado para as locações imediatas do dia seguinte. O restante da capacidade do grupo pode ser usada para *upgrades*.
- vi. Caso não existam carros de um grupo em quantidade suficiente para atender à demanda, o *upgrade* de um grupo pode ser feito (isto é, um carro de um grupo maior pode ser alugado com a mesma tarifa), caso exista capacidade para isto.
- vii. Clientes do plano de fidelidade têm preferência para *upgrades* gratuitos.

Caso uma demanda não possa ser satisfeita, uma dentre as condições de exceção pode ser escolhida:

- i. Alocar um carro da capacidade reservada para as locações imediatas do dia seguinte.
- ii. Um *upgrade* em cascata pode ser feito. Por exemplo: se um carro A é desejado e não temos nem As nem Bs disponíveis, então um B pode ser trocado por um C e o B, que foi liberado, é alocado ao A reservado.
- iii. *Downgrades* são permitidos.
- iv. Um carro de outra filial pode ser alocado se existe tempo para prepará-lo para o aluguel antes do tempo esperado da saída.
- v. Um carro escalado para manutenção pode ser utilizado, desde que a locação não estenda o quilometragem mais do que 10% acima da especificada para manutenção.

Caso a demanda não possa ser satisfeita dentro da filial usando as regras de exceção, uma das regras extremas pode ser usada:

- i. A retirada deve ser adiada até que o carro tenha retornado e preparado.
- ii. O carro pode ter que ser alugado de um concorrente.

3.4. Aluguel imediato (sem reserva)

- i. O dia da devolução deve ser anterior a qualquer data de reserva antecipada ou de manutenção.
- ii. Caso existam mais de um carro disponível do mesmo grupo que o requisitado, aquele com a menor quilometragem deve ser alocado.

3.5. Entrega do carro

- i. O motorista autorizado deve ter mais de 25 anos e possuir uma licença válida a pelo menos um ano.
- ii. O Cartão de Crédito (CC) usado para garantir uma locação deve pertencer a um dos motoristas autorizados, sendo que este deve assinar o contrato. Os outros motoristas autorizados devem assinar formulários adicionais de autorização.
- iii. O motorista que assina o contrato de locação não pode possuir um outro carro alugado.
- iv. Antes da liberação do carro, uma reserva de crédito equivalente ao valor da locação deve ser feita contra o CC garantidor da locação.
- v. Carros não podem ser liberados a motoristas que pareçam alcoolizados ou drogados.
- vi. O motorista deve estar fisicamente apto a dirigir o carro. Caso seja um deficiente deve poder operar os controles.
- vii. O carro deve estar preparado: limpo, com tanque cheio, óleo e água no limite superior e pneus devidamente inflados.
- viii. O carro deve ter sido verificado para sua capacidade rodoviária: pneus, freios, luzes, escapamento e limpadores de pára-brisas.

3.6. Desistências

- i. Se o locatário não aparecer depois de 90 minutos da hora especificada para a coleta do carro, o carro pode ser liberado para locação imediata, a menos que a locação tenha sido garantida por CC.
- ii. Se a locação foi garantida por CC e o carro não foi recolhido até o final do dia, então um dia de aluguel será cobrado do locatário e o carro fica liberado para uso no próximo dia.

3.7. Retorno do carro

- i. Ao retornar o carro o cliente pode pagar em dinheiro, ou por um outro CC diferente daquele usado na garantia
- ii. Se um carro é retornado a uma filial diferente daquela combinada na locação, uma taxa de retorno fora de ponto será cobrada.
- iii. O carro deve ser verificado por desgaste e por danos, no caso em que os reparos são escalonados.
- iv. No caso em que o carro foi danificado durante a locação e o cliente for o responsável pelo dano, o CC do cliente deve ser notificado de uma cobrança pendente.

3.7.1. Antecipado

- i. Quando o carro é retornado antes da data, o valor da locação usando uma tarifa apropriada ao período da locação.

3.7.2. Atrasados

- i. Se um carro é retornado com atraso, uma tarifa horária é cobrada por atrasos até 6 horas, depois do que cobra-se um dia inteiro.
- ii. O cliente pode solicitar uma extensão por telefone, a qual deve ser permitida a menos que o carro esteja programado para manutenção.
- iii. Se o carro não for retornado até o final do dia previsto, e o cliente não tenha pedido uma extensão, o cliente deve ser contactado.
- iv. Se o carro estiver com um atraso de 3 dias e o cliente não tenha pedido uma extensão, tanto a companhia de seguros como a polícia devem ser acionados.

3.8. Manutenção dos carros

- i. Todo carro deve passar por uma revisão a cada 3 meses ou 10 mil km, o que ocorrer antes.
- ii. No caso de falta de carros, a manutenção periódica pode ser retardada em até 10% do tempo ou da quilometragem para atender às necessidades de aluguel.
- iii. Carros necessitando de consertos não podem ser alugados.

3.9. Compra e venda de carros

- i. Somente carros na lista autorizada podem ser comprados.

- ii. Carros podem ser vendidos ao atingir um ano ou 40 mil km, o que for menor.

3.10. Propriedade dos carros

- i. Uma filial é obrigada a aceitar o retorno de um carro de qualquer outra filial, mesmo não tendo sido autorizado.
- ii. Quando um carro é retornado em uma filial diferente daquela da locação a propriedade passa a ser da filial de retorno.
- iii. Quando uma transferência é acertada entre filiais, a propriedade do carro passa para a filial recebedora, na ocasião da retirada.
- iv. Se uma filial possui um estoque de carros de um grupo que está mais de 10% acima de sua cota, deve reduzi-lo menos de 10% ou por transferência ou por venda.
- v. Se uma filial possui um estoque de carros de um grupo que está abaixo de 10% de sua cota, deve aumentá-lo para dentro de 10% ou por transferência ou por compra.

3.11. Programa de fidelidade

- i. Para participar do programa de fidelidade o cliente deve ter feito pelo menos 4 locações no período de um ano.
- ii. Cada locação paga (incluindo as 4 de qualificação) vale pontos que podem ser usados na compra de locações grátis.
- iii. Somente o custo básico da locação pode ser pago com pontos de fidelidade. Extras, tais como, seguro, combustível e impostos devem ser pagos em dinheiro ou CC.
- iv. Uma locação grátis deve ser reservada com 14 dias de antecedência.
- v. Locações grátis não dão direito a pontos.
- vi. Pontos não utilizados perdem a validade em 3 anos após terem sido ganhos.