

Requisitos do Posto de Serviços Royal

1. O posto de serviços Royal fornece três tipos de serviços para seus clientes: abastecimento, manutenção de veículos e estacionamento. Isto é, um cliente pode colocar combustível no tanque de seu veículo (carro, motocicleta ou caminhão), pode ter o veículo reparado ou pode estacionar seu carro em uma vaga disponível. Um cliente tem a opção de ser cobrado automaticamente no momento da prestação do serviço (abastecimento, manutenção ou estacionamento) ou de receber uma conta mensalmente. Em qualquer um dos casos, o cliente pode pagar utilizando dinheiro, cartão de crédito ou cheque. O combustível do Posto de Serviços Royal é vendido de acordo com o preço por galão, dependendo se o combustível for diesel, gasolina comum, ou gasolina aditivada. O serviço de manutenção é cobrado de acordo com o custo das peças e da mão-de-obra. O estacionamento é cobrado com base em taxas diárias, semanais ou mensais. Os preços do combustível, dos serviços de manutenção, das peças e do estacionamento podem variar. Somente Marcos, o gerente do posto, pode acessar o sistema e modificar os preços. De acordo com o seu critério, o gerente pode dar descontos a alguns clientes em particular, e esse desconto pode variar de cliente para cliente. Uma sobretaxa de 5 por cento, referente ao imposto local, é aplicada a todas as compras.
2. O sistema deve fazer um controle das contas mês a mês, e dos produtos e serviços fornecidos pelo posto de gasolina, diariamente. Esses resultados devem poder ser relatados ao gerente, quando ele solicitar.
3. O gerente do posto utiliza o sistema para controlar o estoque. O sistema alertará se o estoque estiver baixo e, automaticamente, fará os pedidos de novas peças e de mais combustível.
4. O sistema analisará o histórico de crédito e enviará avisos de cobrança aos clientes cujos pagamentos estão atrasados. As faturas são enviadas aos clientes no primeiro dia do mês, depois que as compras foram feitas. O pagamento deve ser realizado no primeiro dia do mês seguinte. Qualquer conta que não foi paga dentro de um prazo de 90 dias da data de faturamento acarretará o cancelamento do crédito do cliente.
5. O sistema se aplica somente a clientes freqüentes e regulares. Um cliente “freqüente e regular” significa que ele é identificado pelo nome, endereço e pela data de nascimento, e que ele utiliza os serviços do posto pelo menos uma vez por mês, por pelo menos seis meses.
6. O sistema deve lidar com os requisitos de dados a fim de possibilitar a interface com outros sistemas. Um sistema de cartão de crédito é utilizado para processar transações de cartões de crédito para a aquisição de produtos e serviços. O sistema de cartão de crédito utiliza o número do cartão, o nome do cliente, a data de validade e o valor da compra. Depois de receber essas informações, o sistema de cartão de crédito confirma se a transação foi aceita ou rejeitada. O sistema de pedidos de peças recebe o código da peça e o número de peças necessárias. O sistema informa a data de entrega das peças. O sistema de solicitação de combustível requer um pedido que descreva o tipo de combustível, a quantidade de galões, o nome e o código de identificação do posto. O sistema informa a data de entrega do combustível.
7. O sistema deve registrar dados sobre impostos e informações relacionadas, incluindo o imposto pago por cada cliente, bem como o imposto por item.
8. O gerente do posto deve ter condições de revisar os registros dos impostos, quando for necessário.
9. O sistema enviará mensagens periódicas para os clientes, lembrando-os de quando seus veículos devem fazer manutenção. Normalmente, é necessária uma manutenção a cada seis meses.
10. Os clientes podem alugar vagas no estacionamento por dia. Cada cliente deve solicitar, a partir do sistema, uma vaga disponível. O gerente do posto pode ter um relatório mensal resumindo quantas vagas do estacionamento estão sendo ocupadas ou estão disponíveis.
11. O sistema mantém um armazenamento de informações sobre as contas, acessível pelo número da conta ou nome do cliente.
12. O gerente do posto deve poder revisar as informações sobre as contas, quando necessário.
13. O sistema pode relatar uma análise dos preços e descontos, mediante solicitação.
14. O sistema automaticamente notificará os donos de contas inativas. Isto é, serão contatados os clientes que não fizeram compras no posto, em um período de dois meses.
15. O sistema não pode ficar indisponível por mais de 24 horas.
16. O sistema deve proteger as informações dos clientes contra o acesso não autorizado.