WARIGUI

A companhia aérea WARIGUI deseja oferecer um programa de milhagens a todo passageiro seu que o solicitar. Então, para uma boa gestão do programa, ela deseja um sistema de informação que controle o crédito das milhas e a emissão de certificados para usufruto dos benefícios.

Um passageiro é admitido no programa quando este encaminha à companhia uma solicitação com dados cadastrais (nome, endereço, cpf, rg, telefone(s) de contato, profissão, renda mensal e opcionalmente tipos de cartão de crédito que já possui - VISA, MASTERCARD, etc), junto com pelo menos um bilhete de avião acompanhado do respectivo cartão de embarque usado, comprovante de renda, e cópia dos documentos de identidade (RG, CPF).

A companhia analisa a solicitação, e se positiva, atribui a este cliente um número de cartão SORRISO (único), cadastrando o passageiro como cliente. Ela também fabrica e envia o cartão ao cliente, que deve apresentar o cartão ou informar seu número para obtenção de créditos. Ao cadastrar o cliente, já são atribuídos seus primeiros créditos no programa de milhagens. Um mesmo passageiro não pode ter dois cartões SORRISO, e esta verificação é feita através dos documentos de identificação fornecidos.

As solicitações indeferidas são descartadas, e não interessam ao sistema, isto é, o sistema somente gerencia clientes do programa SORRISO.

Todo crédito tem um número, único entre os créditos de um mesmo cliente (isto é, dois clientes distintos podem ter créditos com o mesmo número). Além do número do crédito, devem ser registrados a data do crédito, o número de milhas creditadas, e opcionalmente as milhas bônus, atribuídas somente em promoções. Estas informações servem para emissão de correspondência para informe de crédito de milhas e milhas acumuladas, bem como para emissão de certificados de millhagem. Todo o crédito já utilizado para emissão de certificado deve ser marcado com esta informação.

O programa SORRISO de milhagens atualmente credita créditos por três tipos de serviço: vôos da companhia e das companhias associadas, compra de produtos em estabelecimentos credenciados, e hospedagem em hotéis credenciados.

Para crédito de milhas, a WARIGUI necessita saber o código do vôo (e.g. RG230, TR450), o trecho voado pelo passageiro daquele vôo (origem e destino), a classe utilizada, e a data de partida do passageiro. Todos os trechos (combinação de origem e destino) devem estar cadastrados no sistema junto com a millhagem correspondente, independentemente dos vôos que servem o trecho (e.g. o vôo de Porto Alegre a São Paulo credita 900 milhas).

A WARIGUI não se interessa através deste sistema controlar os vôos por ela oferecidos, nem por suas companhias associadas: somente as milhagens correspondentes a trechos, e os vôos realizados por clientes que dão origem a créditos. Os créditos podem ser atribuídos na recepção do aeroporto por ocasião do embarque, ou posteriormente, quando o cliente envia os comprovantes necessários (passagem e cartão de embarque).

Para créditos obtidos através de compras ou de hospedagem, o sistema necessita saber dados sobre o estabelecimento conveniado, tais como nome, código do convênio (único), endereço para correspondência (rua, número, complemento - opcional, cidade, estado, país, código postal), percentagem de milhas sobre valor de consumo no estabelecimento acertado no convênio. Para o

crédito é necessário, além do estabelecimento, a data da compra ou hospedagem, valor comprado ou do total de diárias, e uma descrição do consumo efetuado (e.g. compra de jóia, estadia fim de semana, compra de coleção em promoção). Para obtenção deste crédito, o cliente deve enviar a gestão do programa SORRISO a nota fiscal comprovando o consumo (compra ou estadia), e o número desta é armazenado junto com o crédito.

Todo o mês, a WARIGUI emite avisos de créditos para aqueles clientes com novos créditos no mês. Ela também verifica se a soma dos créditos não usados pode dar origem a um ou mais certificados. Em caso positivo, os créditos são marcados como usados, e os certificados de milhagem são emitidos. Cada certificado tem um número único, é pessoal de um cliente do programa, e possui uma data de emissão e uma de validade. Quando o cliente usa o certificado para obtenção de benefícios, os certificados são marcados como usados.

A WARIGUI deseja guardar todas as informações sobre créditos e certificados já atribuídos/emitidos a seus clientes, pois deseja analisar como o programa de milhagem está funcionando, e fazer modificações conforme necessidade.