



Trabalho da Disciplina de Tecnologias de Informação – 2008/2009

(2º Ano do Licenciatura de Gestão e Finanças)

JetFly – Uma empresa de jactos privados

A JetFly é uma empresa que oferece serviços de aviação privada, direccionados aos passageiros mais exigentes do mercado. Os voos da JetFly podem levar os seus clientes a mais de cem aeroportos em toda a Europa. Esta empresa possui seis tipos de aviões (modelos com espaço para cinco a seis pessoas e também jactos maiores, com tripulações que podem levar até onze passageiros). Considerada uma das frotas mais modernas de todas as companhias de aviação privada da Europa, a JetFly possui aparelhos com idade média de uso de apenas 2 anos.



Quando o cliente (ou futuro cliente) telefona ou envia um e-mail para a JetFly, o funcionário que recebe a solicitação regista essa informação na base de dados, qualquer que ela seja. Pode tratar-se de um pedido de orçamentação, uma reclamação, uma sugestão ou comentário, etc. É importante salientar que neste registo consta também o nome do funcionário que atendeu ao cliente, dando-lhe uma maior importância e responsabilidade.

Os clientes da JetFly podem contactar a empresa a solicitar uma orçamentação. Nesta interacção com a JetFly, o cliente indica os locais de partida e chegada, o horário, o número de passageiros e, caso tenha alguma preferência, o aparelho que deseja utilizar. A JetFly também pode ser contactada pelo cliente para realizar uma reclamação sobre os serviços prestados. Nesta situação o funcionário regista atentamente na base de dados o motivo da reclamação e no máximo em 24 horas deverá dar um retorno ao cliente. A empresa também se preocupa em registar todos os tipos de comentários (sugestões, pedidos de informação, etc.) que o cliente venha a fazer ao longo do tempo, mantendo assim informação completa sobre cada cliente. Para cada interacção desta natureza, a empresa sempre dará um tipo de retorno ao seu cliente.

Uma das grandes preocupações da JetFly é oferecer um serviço de *catering*¹ sob medida ao seu cliente. Para tanto, a empresa conta com inúmeros fornecedores em todos os países da Europa. Na primeira viagem a JetFly questiona as preferências alimentares dos seus clientes, que ficam armazenadas na sua base de dados de clientes, mas dependendo do destino, a JetFly volta a questionar o seu cliente. Para cada aeroporto existe uma listagem prévia de fornecedores e também uma carta com sugestões das especialidades de cada lugar de partida. Uma vez que o cliente tenha escolhido, o funcionário contacta a empresa de *catering* para fazer o pedido para determinado voo. Nos voos da JetFly o cliente pode escolher dois tipos de refeição.

A sua empresa foi solicitada para desenvolver um projecto de análise estruturada de um Sistema de Informação para a JetFly tendo como objectivo apoiar a empresa na melhoria do relacionamento com o seu cliente (sistema de CRM – *Customer Relationship Management*). Atenta às exigências dos clientes típicos de empresas de aviação privada, a empresa preocupa-se em prestar um atendimento diferenciado, que seja capaz de encantar o cliente a cada interacção com a empresa.

Pretende-se assim atender ao seguinte desafio: gestão de contactos e gestão das relações com os clientes. O intuito é permitir aos colaboradores da empresa ter um acesso bidireccional a uma base de dados central onde toda a informação será registada e consultada. Assim, a cada nova interacção com o cliente fica registado qual o funcionário que atendeu o cliente, qual o objectivo da interacção, qual a resposta dada à solicitação do cliente, etc.

Através deste sistema de informação de CRM será possível contactar os clientes ou potenciais clientes através do seu canal preferencial (como seja telefone ou correio electrónico) fornecendo-lhes informação personalizada, serviços, ofertas e inquéritos. O sistema deverá ter as seguintes funcionalidades:

1. Registo dos dados do cliente (nome, morada, data de nascimento, dados do contacto da secretária, preferência alimentar, etc.)
2. Registo de reclamações (as reclamações são tipificadas, como por exemplo: atraso do voo, cancelamento do voo, problemas no *catering*, limpeza da aeronave, etc.)
3. Histórico dos voos realizados pelo cliente (nº do voo, local de partida, local de destino, data, grau de satisfação no voo - caso tenha sido realizado um inquérito)
4. Pedido de orçamentação de serviço (local de partida, local de destino, data prevista, tipo de aparelho, nº de passageiros)

Acredita-se que com o auxílio deste sistema a JetFly terá melhor eficácia nas acções de suporte ao cliente e sua satisfação. Através destas funcionalidades é possível estender o conhecimento do perfil de cliente da JetFly, promover o contacto com o mesmo e aumentar de forma significativa a sua satisfação.

O componente de Gestão de Contactos do sistema deve apresentar uma visão completa de cada contacto através do histórico de interacções, incluindo contactos telefónicos recebidos e efectuados, mensagens de correio electrónico, correspondência, visitas e reuniões. Esta ferramenta permitirá aos comerciais concentrarem-se nos seus clientes de maior valor.

¹ **Catering** refere-se ao negócio de fornecer refeições para locais isolados, neste caso em particular para as companhias aéreas (para mais informações consulte o site: <http://en.wikipedia.org/wiki/Catering>)

Parte I

- 1) Com base na descrição das actividades anteriores, elabore um Diagrama de Fluxos de Dados (DFD) de nível 0 - diagrama de contexto.
- 2) Elabore um diagrama de nível 1 - DFD Lógico;
- 3) Caso a empresa venha a criar um programa de fidelidade para propor vantagens no relacionamento com os clientes de maior valor para a empresa, proponha um novo DFD e identifique as diferenças relativamente à situação actual. Esta proposta refere-se a um cartão de fidelidade, na qual o cliente acumulará milhas, recebendo viagens gratuitas para membros da sua família que o acompanhem no voo.

Nota: A utilização da ferramenta EasyCase é obrigatória.

Parte II

- 1) Com base no DFD lógico elaborado na Parte I nos pontos 1 e 2, elabore um Modelo Entidade-Associação adequado, com os atributos que considerar relevantes, apresentando um conjunto de tabelas correspondente, normalizadas na forma normal de Boyce Codd.
- 2) Implemente em Access um conjunto de tabelas e estruturas de interrogação (*queries*) que permitam responder, no mínimo, às seguintes necessidades de informação:
 - a) Qual o tipo de reclamação mais usual;
 - b) Quais os clientes mais assíduos na JetFly (maior número de voos em histórico);
 - c) Dos aparelhos disponíveis na empresa, qual deles é o modelo mais solicitado;
 - d) Em relação à reclamação “atraso de voo”, qual o aeroporto mais comumente citado;
 - e) Lista das médias de avaliação dos voos realizados num determinado período de tempo (data início e data fim);
 - f) Evolução num determinado período de tempo do nº de solicitações realizadas por e-mail em comparação com o nº de solicitações realizadas por telefone;
 - g) Lista dos tipos de menu solicitados à empresa de *catering*, para cada aeroporto de partida.

Nota: A elaboração de forms e reports é facultativa, mas valoriza, naturalmente, o trabalho.

Informação Importante

- Se tiver dúvidas na interpretação do enunciado deverá escolher a opção que entender mais adequada e justificar com uma nota escrita a sua opção.
- O trabalho deverá ser enviado por e-mail ao docente da respectiva turma impreterivelmente até às 24 horas do dia 19 de Dezembro 2008 e constará de um relatório e da base de dados em Access em formato digital. **Não serão aceites relatórios em papel.**
- As discussões dos trabalhos serão marcadas por grupo com cada docente, e deverão ocorrer na semana de 05 a 09 de Janeiro de 2009, devendo estar presentes TODOS os elementos de cada grupo. A discussão do trabalho será individual.
- A não entrega do trabalho na data estipulada, ou a não comparência à apresentação, implicam a inexistência de classificação na avaliação continua.