

## Sigil Consultoria

A Sigil Consultoria é uma empresa que presta serviços na área de consultoria em Informática. A empresa possui um grupo formado por diversos consultores, responsáveis pelo atendimento a seus clientes. Devido ao crescimento de sua área de negócios e a dificuldade de reconhecer os serviços que foram prestados anteriormente a cada um de seus clientes, a empresa decidiu investir na criação de um sistema de atendimento.

O sistema deve registrar os consultores, os clientes e os serviços que foram prestados pelos consultores aos clientes. Cada consultor possui uma especialização, que pode ser em software, hardware ou redes de computadores. Um consultor é identificado por seu nome, sua área de especialização, seu telefone e pelo percentual de comissão ganho a cada serviço realizado (de 30 a 70%). Ocasionalmente, um consultor pode ligar para a Sigil indicando que não poderá prestar seus serviços por algum tempo. O sistema deve controlar os consultores inativos, permitindo que estes voltem a estar disponíveis quando necessário. Entretanto, apenas consultores ativos devem ser responsáveis por novos serviços.

Os clientes da Sigil são identificados por seu nome, endereço completo e telefone. Clientes ligam para a empresa requisitando por serviços. A telefonista registra a data e hora do pedido, o cliente e o serviços necessário. A empresa oferece um conjunto definido de serviços, cada qual identificado por um nome. Cada serviço indica também a área a que ele se refere (software, hardware ou redes) e seu preço. Por telefone, o cliente é informado do preço total de seu pedido. Se um cliente precisar de dois serviços distintos, são registrados dois pedidos. Posteriormente, um gerente indicará o consultor responsável por cada serviço. O sistema indica os pedidos em aberto e os nomes dos consultores que podem realizá-los. O consultor responsável por cada serviço é indicado manualmente pelo gerente.

O sistema deve emitir relatórios dos serviços realizados por cada consultor em um determinado período, da comissão devida a cada consultor, dos serviços realizados para um cliente em um determinado período e do faturamento em cada área de especialização.