

Análise Qualitativa do Processo de Manutenção

STEP	PERFORMER	CLASSIFICATION
Solicitar visita de técnico	Cliente	VA
Atendente recebe solicitação via telefone ou visita	Atendente	NVA
Verificar técnico disponível para realizar manutenção	Atendente	BVA
Recebe solicitação de manutenção via telefone	Técnico	NVA
Recebe descrição do serviço de manutenção a ser executado	Técnico	BVA
Recebe endereço do cliente a ser atendido	Técnico	BVA
Vai até o local de atendimento e avalia estado do problema	Técnico	BVA
Verificar quais peças estão com defeito e que devem ser substituídas	Técnico	BVA
Retornar a loja e informar atendente lista de peças para substituição ou reparo	Técnico	BVA
Fazer o orçamento	Atendente	BVA
Ligar para cliente informando valor das peças e da mão de obra	Atendente	VA
Confirmar ou recusar reparo	Cliente	VA
Gerar O.S do serviço de reparo	Atendente	BVA
Retornar ao local de Reparo com O.S	Técnico	NVA
Efetuar reparo	Técnico	VA
Efetuar pagamento	Cliente	VA