**Processo: Venda de padrões elétricos (processo core)**

cliente chega na loja

**↓**

vendedor atende cliente

**↓**

cliente informa produto desejado (quantidade de fases monofásico, bifásico ou trifásico e se o padrão será rede ou contra-rede)

**↓**

vendedor informa valor

**↓**

cliente informa forma de pagamento, efetua o pagamento, informa nome, endereço e telefone para o produto ser entregue

**↓**

vendedor gera ordem de serviço (O.S.) - 3 vias

**↓**

vendedor envia O.S. para o montador

**↓**

montador monta o padrão

**↓**

Montador informa ao entregador que padrão está pronto

**↓**

entregador realiza entrega

**Processo de instalação (processo core)**

**Processos de serviços e manutenção (Processo de suporte)**

Cliente liga ou vai até a loja

**↓**

solicita visita técnica

**↓**

atendente informa ao eletricista disponível para fazer visita técnica

**↓**

Eletricista vai ao local da solicitação

**↓**

eletricista avalia o serviço que o cliente solicitou/ verifica quais equipamentos e/ou peças estão com defeito

**↓**

eletricista volta a loja e informa ao vendedor lista de orçamento

**↓ GATEWAY**

vendedor faz orçamento e liga para o cliente, se o cliente recusar, processo termina.

**↓ GATEWAY**

se o cliente quiser o serviço, o vendedor marca o dia para a realização do serviço/reparo e gera O.S

**↓**

eletricista realiza serviço e o cliente efetua pagamento.

**Processo de compra de materiais (processo de suporte)**

Montador verifica a necessidade de reposição de peças no estoque

**↓**

faz listagem e passa para o gerente de compras

**↓**

gerente de compras envia para o fornecedor os materiais

**↓**

fornecedor envia orçamento para gerente de compras

**↓**

gerente de compras aprova orçamento do fornecedor

**↓**

gerente de compras aprova orçamento do fornecedor

**↓**

gerente de compras realiza pagamentos

**↓**

fornecedor envia materiais

**↓**

**FIM**