|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **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 |