

**cenário**: Abrir chamada

**Nós operacionais:** Help Desk

**Capacidade**:

-Receber chamada

-Fornece Informação

-Agenda manutenção

**Cenário:** Solicitação de descarte

**Nós operacionais:** Schneider Electric

**Capacidade**:

-Descarte adequadamente

-Agendar descarte com cliente

**Cenário:** Fornecimento

**Nós operacionais:** Schneider Electric

**Capacidade**:

-Peças novas para vendedores

-Produtos novos e atualizado

**Cenário:** Troca de peças com defeito

**Nós operacionais:** Schneider Electric

**Capacidade**:

-Manutenção de defeitos

-Troca de peças quebradas

**Cenário:** técnico

**Nós operacionais:** Schneider Electric

**Capacidade**:

-Instalação adequada

-Atualização

**Cenário:** suporte técnico

**Nós operacionais:** Schneider Electric

**Capacidade**:

-Presta suporte para manutenção

- Reparo da rede