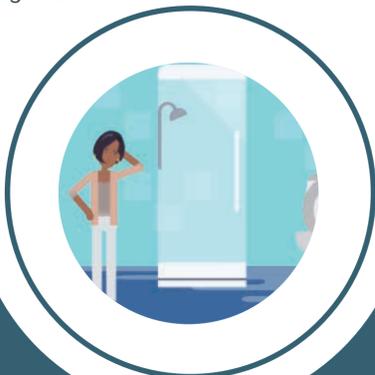


01

A Molly vai à casa de banho tomar um banho e encontra um **rio de água no chão**. Ela vai para o ginásio, o único lugar que lhe ocorre onde possa tomar banho. **A caminho de lá, liga para a companhia de seguros.**
"Cortana por favor, ligue para a minha seguradora"



03

A app dá à Molly algumas opções de escolha e esta decide deixar uma **mensagem de voz ao Eric**. Prefere esperar para falar com ele do que falar com outra pessoa..



02

A app de atendimento da seguradora **reconhece automaticamente a Molly** e tenta ligar a chamada ao assistente responsável pela sua conta, Eric, mas ele está ocupado com outra chamada.



04

O Eric lê a transcrição da chamada e liga à Molly para explicar o procedimento. **Ela pede que ele lhe envie o link para o relatório do incidente na página web da Minha Seguradora por e-mail.**



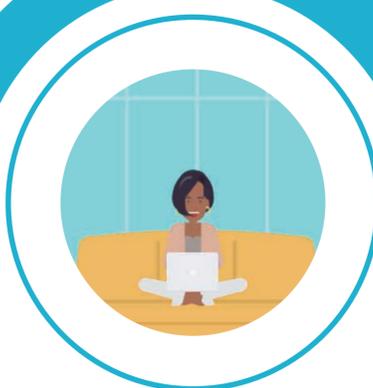
06

O sistema enviou automaticamente a **mensagem da Molly para o Eric**, uma vez que ele é o responsável de conta dela.



05

No final do dia, depois de chegar a casa, **Molly abre o e-mail com o link e preenche o formulário**. Ela submete o formulário, **envia um WhatsApp a pedir a confirmação da Recepção** e uma data prevista para a resolução do problema.



07

Eric confirma a recepção do formulário e diz à Molly que um avaliador de seguros precisa de ver os danos. **Para poupar tempo e resolver isto rapidamente, ele pede à Molly para fazer uma videochamada com o avaliador de seguros.**



09

Dois dias depois, a Molly recebe um **SMS com o valor da indemnização para arranjar a casa de banho e um link NPS para um inquérito**. Molly abre o link, preenche o inquérito e Eric define o caso para **"Incidente resolvido"**.



SATISFAÇÃO DO CLIENTE



08

Eric sugere a **interação de vídeo para essa mesma tarde às 19:00 e envia um link à Molly**. À hora programada Molly abre o link e mostra ao avaliador do seguro a inundação na casa de banho.

