

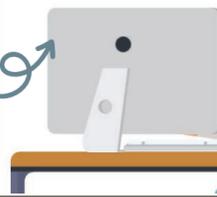
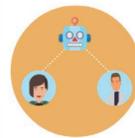
1

A Jenny a caminho do trabalho soube que a sua loja de roupa preferida está com promoções online. Este era o último incentivo que ela precisava! **Enquanto estava no trânsito decidiu ligar ao seu banco.**



2

A aplicação do **Bank4U reconhece que a Jenny é cliente** e vê que teve uma conversa recente com Ayman, o seu gestor de conta, que neste momento está ocupado.



3

Jenny deixa um voicemail para o Ayman. Quando ele ouve a mensagem liga para a Jenny. No entanto, ela está ocupada com outra chamada e não atende. Ayman decide enviar-lhe um SMS com uma ligação para o WhatsApp por onde Jenny o pode contactar mais tarde.

6

Durante a hora do almoço, a Jenny decide ligar ao Ayman. É reconhecida como uma cliente com uma conversa em curso e é automaticamente passada ao Ayman. Jenny informa a sua escolha e Ayman diz-lhe que vai **enviar o formulário de inscrição por e-mail com os termos e condições**. Tudo o que ela tem de fazer a seguir **é assiná-lo e deixar no balcão**.



5

Ayman recebe a mensagem do WhatsApp e envia à Jenny um documento a **descrever as diversas opções de cartões de crédito**. Jenny não responde logo e o Ayman termina a interação.



4

A Jenny chega ao trabalho e vê as notificações do telemóvel enquanto espera pelo elevador. **Vê a mensagem do Ayman e responde a dizer que precisa de um cartão de crédito e se este lhe pode enviar as opções**.



7

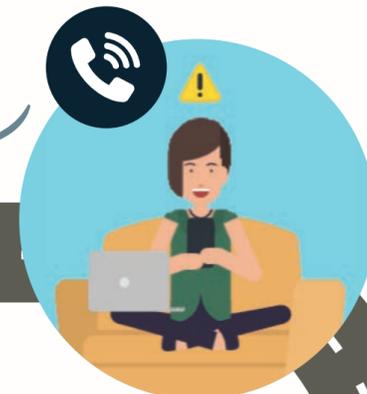
Ayman envia o e-mail para Jenny, mas como a assinatura está pendente, ele define o caso como **"Assinatura Pendente"** e termina a interação.



Jenny abre o formulário de inscrição e assina-o, mas lembra-se que não pode ir ao banco para o deixar.

8

A Jenny liga para o Ayman a explicar que não pode ir ao banco e **pergunta se é possível fazer o processo online**. Ele envia um link para o site do banco através do WhatsApp, onde Jenny pode iniciar um chat de vídeo e cuidar da subscrição.



10

O Ayman envia uma SMS à Jenny com um link para um questionário da NPS. Ele define o caso para **"Cartão de Crédito aprovado"** e termina a interação. **Jenny abre o link e preenche o questionário**.



9

Depois da Jenny assinar os documentos, o Ayman informa-a que **receberá o cartão pelo correio nos próximos dias!**

