PROJECT
Bank Loan

JOURNEY MAP

Journey map M.Lena

Pré-Serviço | Serviço | Pós-Serviço

	Maria Lena · MARIA LENA'S JOURNEY	Maria Lena · MARIA LENA'S DETAILED DESCRIPTION	Maria Lena · MARIA LENA'S UTILIZAÇÃO DA APLICAÇÃO E SERVIÇOS DO BANCO	Maria Lena · MARIA LENA'S EVENTOS EXTERIORES
6:00 - Maria acorda	6:00 - Maria acorda	6:00 - Maria acorda		
6:20 - Maria vai fazer o seus afa...	6:20 - Maria vai fazer o seus afazeres matinais e tratar dos seus animais de estimação	6:20 - Maria vai fazer os seus afazeres diários, bem como tomar banho, tomar o pequeno-almoço, lavar os dentes e vestir-se. De imediato, vai tratar dos seus 2 cães e dos seus peixes		
7:45 - Maria vai entrar no carro p.	7:45 - Maria vai entrar no carro porém o mesmo não da partida e decide então chamar o mecânico para avaliar o carro e diz que este não tem solução	7:45 - Maria entra no carro e faz o procedimentos normal, porém o carro acende as luzes todas e apaga tudo e não respondia a nenhum comando. Mecanico avalia o estado do carro e diz que este não tem solução uma vez que o preço de arranjo é maior que o valor de mercado do carro		Mecânico vai procurar no computador a descrição do erro detectado
8:25 - Maria avisa o seu chefe d...	8:25 - Maria avisa o seu chefe de trabalho e o seu treinador de natação do ocorrido	8:25 - Maria avisa o seu chefe de trabalho e o seu treinador de natação que provavelmente so irá a o periodo da tarde uma vez que tem o problema do carro para resolver, pois não tem como se deslocar		
8:45 - Maria começa a pesquisa...	8:45 - Maria começa a pesquisar vários tipos de carros e chega a conclusão que não possui estabilidade financeira para tal	8:45 - Maria começa a pesquisar vários tipos de carros do seu agrado e chega a conclusão que não possui estabilidade financeira para o carro que deseja	Maria entra na sua conta para consultar o seu estado financeiro	Vários tipos de carros no site do stand
9:10 - Maria decide que tem de r..	9:10 - Maria decide que tem de recorrer a um emprestimo	9:10 - Maria decide que tem de recorrer a um emprestimo, embora não lhe desse muito jeito pois ainda tem 2 a decorrer		
9:15 - Maria faz login na app do s.	9:15 - Maria faz login na app do seu banco para pedir o empréstimo	9:15 - Maria entra na app e faz login para pedir o empréstimo automóvel	Maria acede a app, executa o login e posteriormente acede na aba empréstimos para ver informação sobre os vários tipos	
9:25 - Maria telefona ao seu ger...	9:25 - Maria telefona ao seu gerente, pois tem duvidas relativamente as taxas	9:25 - Maria telefona ao gerente da sua conta bancária, pois tem duvidas relativamente as taxas que lhe serão aplicadas neste emprestimo	Maria telefona para o banco, e a secretária do banco passa a chamada ao gerente de conta	
9:40 - Maria, esclarecida, decide.	9:40 - Maria, esclarecida, decide pedir o empréstimo, preenchendo os documentos necessários na app	9:40 - Maria, esclarecida, decide pedir o emprestimo, preenchendo os documentos necessários na app do seu banco	Maria na aba empréstimos acede a modalidade desejada e preenche os documentos necessários para realizar o pedido de empréstimo	O gerente do banco analisa os documentos
10:00 - Maria recebe videocham..	10:00 - Maria recebe videochamada do gerente para Maria e sua fiadora irem à entrevista	10:00 - Maria recebe videochamada do gerente de conta para ela e sua mãe irem a uma entrevista online para facilitar o processo	A secretária e o gerente do banco realizam uma videochamada com Maria e sua mãe através do Skype	Banco aprova a solicitação de empréstimo face a conclusão chegada na videochamada
11:30 - Maria recebe um email in..	11:30 - Maria recebe um email informando que a sua solicitação de emprestimo foi aprovado	11:30 - Maria recebe um e-mail informando que a sua solicitação de empréstimo foi aprovado	O gerente passa a decisão do crédito à secretária e envia por e-mail a Maria	O banco deposita o montante solicitado na conta de Maria
12:00 - Maria consulta a sua con..	12:00 - Maria consulta a sua conta bancária e vê que já tem o dinheiro disponível para uso	12:00 - Maria consulta a sua conta bancária e vê que ja tem o dinheiro disponível para usar	Maria faz login na app do banco e consulta o seu extrato bancário	
12:15 - Maria telefona a um stand.	12:15 - Maria telefona a um stand de confiança a ver se tem um automóvel do seu agrado e financeiramente possível	12:15 - Maria telefona a um stand de confianca a ver se tem um automovel do seu agrado e financeiramente possivel		Dono do stand reserva o veiculo para Maria
12:45 - Maria chega a conslusão..	12:45 - Maria chega a conslusão que tem um Porsche Macan do seu agrado	12:45 - Maria chega a conslusão que tem um Porsche Macan do seu agrado e tem possiblidade para o adquirir		
13:00 - Maria chama um taxi até...	13:00 - Maria chama um taxi até ao stand	13:00 - Maria chama um taxi até ao stand para poder proceder a compra		Vendedor prepara os documentos necessários para a venda do veiculo
13:45 - Maria chega ao stand, ao.	13:45 - Maria chega ao stand, aonde os papeis ja estavam parcialmente preenchidos e preparados	13:45 - Maria chega ao stand, aonde os papeis ja estavam parcialmente preenchidos e preparados para ela concluir		Documentos enviados para o IMT
14:30 - Documentos todos pree...	14:30 - Documentos todos preenchidos e aprovados pelo IMT	14:30 - Documentos todos preenchidos e aprovados pelo IMT		
15:00 - Maria paga o carro	15:00 - Maria paga o carro	15:00 - Maria paga o carro à vista	Maria volta a fazer login para entrar na app do banco, acede à aba transferência para realizar uma transferência bancária para o stand	
15:30 - Maria sai do Stand já com.	15:30 - Maria sai do Stand já com o seu novo automovel	15:30 - Maria sai do Stand já com o seu novo automovel		Chefe está um pouco furioso, pois Maria e seus colegas tinham uma reunião importante as 15:30 e Maria está atrasada
16:00 - Maria chega ao seu local..	16:00 - Maria chega ao seu local de trabalho	16:00 - Maria chega ao seu local de trabalho para cumprir o horário restante e não ficar com o dia perdido e para ainda comparecer ao tempo restante da reunião		
21:00 - Maria para não falhar e p..	21:00 - Maria para não falhar e para relaxar vai praticar o seu treino de natação	21:00 - Maria para não falhar com o seu treinador e para relaxar vai praticar o seu treino de natação		
23:00 - Maria acaba o seu treino..	23:00 - Maria acaba o seu treino de natação e prepara-se para arranca das piscinas	23:00 - Maria arranca das piscinas em direção a sua casa		Mãe de Maria apreensiva para saber como foi o restante dia da filha
23:15 - Maria chega a casa senti..	23:15 - Maria chega a casa sentindo-se concretizada e conta a sua correria do dia de hoje à sua mãe	23:15 - Maria chega a casa sentindo-se concretizada e conta a sua correria do dia de hoje à sua mãe		
00:00 - Maria vai dormir	00:00 - Maria vai dormir	00:00 - Maria vai dormir		

Maria Lena · MARIA LENA'S STORYBOARD

Maria Lena · EMOTIONAL JOURNEYS

Maria Lena · DRAMATIC ARC

Maria Lena · CHANNEL OVERVIEW

	Telemovel	Chamada	Email	Serviços Externos	Web	Free time
6:00 - Maria acorda						
6:20 - Maria vai fazer o seus afa...						●
7:45 - Maria vai entrar no carro p.				●		
8:25 - Maria avisa o seu chefe d...		●				
8:45 - Maria começa a pesquisa...					●	
9:10 - Maria decide que tem de r..						
9:15 - Maria faz login na app do s.	●					
9:25 - Maria telefona ao seu ger...		●				
9:40 - Maria, esclarecida, decide.	●					
10:00 - Maria recebe videocham..	●	●				
11:30 - Maria recebe um email in..			●			
12:00 - Maria consulta a sua con..	●					
12:15 - Maria telefona a um stand.		●				
12:45 - Maria chega a conslusão..						
13:00 - Maria chama um taxi até...		●				
13:45 - Maria chega ao stand, ao.						
14:30 - Documentos todos pree...						
15:00 - Maria paga o carro	●					
15:30 - Maria sai do Stand já com.						
16:00 - Maria chega ao seu local..						
21:00 - Maria para não falhar e p..						●
23:00 - Maria acaba o seu treino..						●
23:15 - Maria chega a casa senti..						●
00:00 - Maria vai dormir						●

Maria Lena · BACKSTAGE LANE

	Departamento de TI	Secretária	Fiadores	Autoridades Reguladoras	Dep. Jurídico	Prestadores de Serviço	Banco
6:00 - Maria acorda							
6:20 - Maria vai fazer o seus afa...							
7:45 - Maria vai entrar no carro p.							
8:25 - Maria avisa o seu chefe d...							
8:45 - Maria começa a pesquisa...							
9:10 - Maria decide que tem de r..							
9:15 - Maria faz login na app do s.	Tem de manter a app a funcionar corretamente, principalmente na parte do login e na aba de empréstimo			Garante que o processo de empréstimo esteja em conformidade com as leis e regulamentos financeiros.			
9:25 - Maria telefona ao seu ger...		Tem de atender o telefone e passar a chamada ao gerente respetivo					
9:40 - Maria, esclarecida, decide.	Tem de manter a app a funcionar corretamente, principalmente na aba de empréstimo		Tem de dar a informação pessoal a Maria, para esta preencher os dados no documento oficial			Análise do empréstimo pedido	
10:00 - Maria recebe videocham..	Tem de manter os computadores seguros mantendo a conversa secreta	Cria a videochamada convidando Maria e o gerente de conta para acederem, retirando-se assim que o gerente entrar	Tem de estar com Maria na videochamada com o gerente		Revisa contratos, assegurando a conformidade regulatória		
11:30 - Maria recebe um email in..	Tem de manter a app dos e-mail a funcionar corretamente garantindo que o e-mail é de facto enviado	Tem de processar a informação recebida do gerente e converte-la num e-mail para enviar a Maria					Deposita o montante na conta de Maria
12:00 - Maria consulta a sua con..	Tem de manter a app a funcionar corretamente relativamente ao extrato bancário						
12:15 - Maria telefona a um stand.							
12:45 - Maria chega a conslusão..							
13:00 - Maria chama um taxi até...							
13:45 - Maria chega ao stand, ao.							
14:30 - Documentos todos pree...							
15:00 - Maria paga o carro	Tem de manter a app a funcionar corretamente, principalmente na aba de transferência			Protege o consumidor de fraudo garantindo a segurança da transferência	Assegura a conformidade regulatória		Retira o montante necessário à transferência de Maria para o Stand Automóvel
15:30 - Maria sai do Stand já com.							
16:00 - Maria chega ao seu local..							
21:00 - Maria para não falhar e p..							
23:00 - Maria acaba o seu treino..							
23:15 - Maria chega a casa senti..							
00:00 - Maria vai dormir							