


# Customer Journey Mapa

|   | Navegação no site | Visitação na seção de arquivos de ajuda | Solicitação de serviço | Rastreamento de atendimento ao cliente | Resolução |
|---|-------------------|---|------------------------|--|-----------|
| Processo do Cliente   |                   |   |                        |  |           |
| Processos internos  |                   |   |                        |  |           |
| Experiência<br> |                   |   |                        |  |           |
| Melhorias e aprendizados  |                   |   |                        |  |           |