

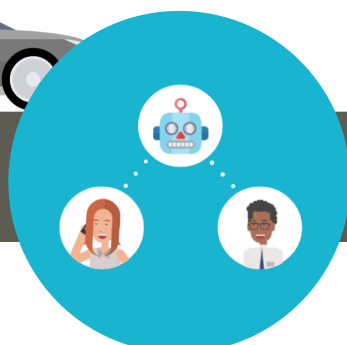
1

A Ana marcou análises ao sangue. No entanto, no dia da consulta, apanhou imenso trânsito a caminho da clínica e decidiu ligar e reagendar para outra data.



2

A aplicação de concierge da Análises Clínicas AS, reconhece automaticamente a Ana como cliente e verifica se a Ana tem alguma conversa aberta (ou recentemente fechada) nalgum outro canal. Como é o caso, assignou a chamada ao seu conselheiro, João.



3

No entanto, o João está ocupado com outra chamada, por isso a assistente de voz automatizada, de forma a evitar uma longa espera, apresenta-lhe um conjunto de alternativas: em vez de continuar a espera, pode escolher:

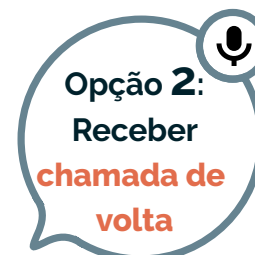
6

Quando Ana chega ao trabalho, vê o SMS do João e clica no link para iniciar uma conversa no WhatsApp com ele. Como a Ana tem uma reunião, decide contactar o João mais tarde. Quando o fizer, será automaticamente reconectada à conversa aberta.



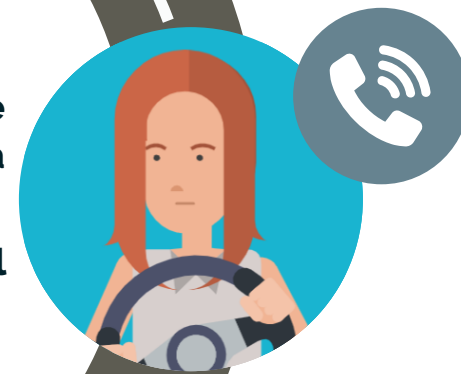
5

A mensagem é entregue ao João, que tenta ligar de volta, uma vez que está livre. No entanto, a Ana ainda está presa no engarrafamento e ocupada com outra chamada importante. O João decide enviar-lhe um SMS com um link whatsapp.



4

- 1 Falar com outro conselheiro.
- 2 Deixar uma mensagem de áudio e receber uma chamada do João.
- 3 Ser transferida para um Canal Digital.



7

A caminho de casa, a Ana decide ligar de volta ao João. É reconhecida como cliente com conversa em curso, a Ana é passada automaticamente ao João. Este pode reagendar a consulta de acordo com as preferências da Ana, e alerta-a que, para dado o tipo de consulta, precisará da sua confirmação por escrito, via e-mail.



8

O João identifica o caso como "confirmação pendente". Um e-mail é enviado para Ana com a nova data para confirmação e os procedimentos de "Como preparar-se para as análises de sangue".



10

O João valida e define o caso como "consulta aprovada" e envia uma SMS à Ana, com um link para NPS. A conversa está fechada, no entanto, a Ana poderá reabrir se quiser.



9

Assim que chega a casa, a Ana responde ao e-mail, e confirma a nova consulta. O sistema liga automaticamente o e-mail ao caso da Ana e reencaminha para o João, para verificação.

SATISFAÇÃO DO CLIENTE

