

1

Kate pidió cita para un análisis de sangre. Sin embargo, el día de la cita se queda atascada por el tráfico y decide llamar para aplazar la prueba a otro día.

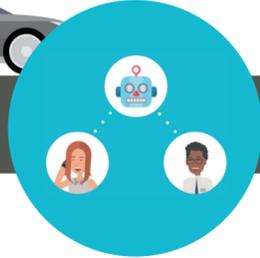


"OJALÁ NO TENGA QUE ESPERAR DEMASIADO"

Siri, llama por favor al 0800 el Centro Médico Spring

2

La aplicación del Centro Médico Spring reconoce automáticamente a Kate como cliente y comprueba si ya tiene una conversación abierta (o una cerrada recientemente) en cualquiera de los canales disponibles. Y así es, Kate se encuentra en espera para ser atendida por su asesor, Frank.



3

Sin embargo, Frank está ocupado con otra llamada, así que el asistente de voz automático, y con el objetivo de evitar que Kate continúe en espera, presenta una serie de alternativas:

6

Cuando Kate finalmente llega al trabajo, ve el SMS de Frank y pincha en el link para comenzar una conversación de WhatsApp con él. Como Kate está apunto de entrar en una reunión, decide contactarle más tarde. Cuando eso suceda, Frank estará conectado de manera automática en la conversación.



5

Se le envían a Frank las instrucciones e intenta devolverle la llamada a Kate. Kate sigue en un atasco y su línea está ocupada ya que está en otra llamada importante. Frank decide enviarle un SMS con un link a WhatsApp.



Opción 2: Recibir una llamada más tarde

4

- 1 Hablar con otro asesor.
- 2 Dejar un mensaje de voz y recibir una llamada cuando Frank esté disponible.
- 3 Ser transferida a un canal digital.



7

De camino a casa, Kate decide llamar a Frank de nuevo. Y como se le reconoce como cliente y con una conversación pendiente, es conectada con Frank de manera inmediata. Frank agenda una nueva cita donde es necesario que Kate confirme su asistencia por email.



FIN DE OTRO DÍA DE TRABAJO

Siri, llama por favor al 0800 el Centro Médico Spring



8

Frank marca la casilla de "pendiente de confirmación". Se le envía un correo a Kate con la nueva cita a confirmar junto con algunas indicaciones sobre "cómo ir preparado a un análisis de sangre".



10

Frank valida la respuesta y marca la casilla de "cita confirmada", y envía un SMS a Kate de confirmación con un link para NPS. La conversación está ya cerrada; sin embargo, Kate podría reabrirla fácilmente si quisiera.



9

Cuando llega a casa, Kate confirma su asistencia a la nueva cita. El sistema enlaza la respuesta automáticamente a su expediente y lo envía a su vez a Frank.



SATISFACCIÓN DE CLIENTE