

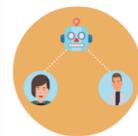
1

De camino al trabajo, Jenny escucha por la radio que su tienda favorita anuncia unas rebajas online fantásticas. ¡Es justo el incentivo que necesitaba! Mientras intenta sobrevivir al atasco, **decide llamar a su banco.**



2

La aplicación "conciERGE" de **Bank4U** reconoce que Jenny es cliente y descubre que ha tenido recientemente una conversación con Ayman, su gestor, pero éste se encuentra ocupado con otra llamada.



3

Jenny deja un **mensaje de voz** a Ayman. Y él al escuchar el mensaje, le devuelve la llamada. Sin embargo, ella está en otra llamada. Ayman decide **enviarle un SMS con un enlace a WhatsApp**, para que pueda contactarle.

6

A la hora de la comida, Jenny decide llamar a Ayman. Se le identifica como una cliente con una **conversación abierta** y le conectan automáticamente con su agente, Ayman.

Jenny le comunica su elección y Ayman dice que le **enviará un formulario de solicitud por email, así como las condiciones. Lo único que necesita hacer es firmar y dejarlo en una sucursal.**



5

Ayman recibe el mensaje de WhatsApp y envía a Jenny un documento con la descripción de las opciones de tarjetas de crédito. Jenny no contesta inmediatamente y Ayman finaliza la interacción. Cuando ella considera que es un buen momento para responder, **Ayman verá automáticamente la conversación abierta.**



4

Jenny llega al trabajo y mira su teléfono mientras espera al ascensor. Ve el mensaje de Ayman y le contesta diciendo que **necesita una tarjeta de crédito y pregunta por las opciones disponibles.**



7

Ayman envía un email a Jenny pero como le falta la firma, marca el caso como "**Pendiente de firma**" y finaliza la interacción.

Jenny abre el formulario de aplicación y firma, pero se da cuenta de que **no puede ir al banco a dejarlo.**



8

Jenny explica a Ayman que no puede ir al banco, ya que estará fuera de la ciudad y le pregunta si es posible realizar el trámite en remoto. Ayman **envía por WhatsApp un enlace a la web del banco, donde Jenny puede iniciar un videochat y realizar todo el proceso a distancia.**



10

Ayman le envía a Jenny un SMS con un enlace a una encuesta NPS. Marca el caso como "**Tarjeta de crédito aprobada**" y finaliza la interacción. Jenny abre el enlace y **completa la encuesta.**



9

Cuando Jenny firma los documentos, Ayman le informa de que **recibirá su tarjeta por correo en los próximos días.**

