

01

Molly vai ao banheiro para tomar banho mas encontra um rio de água no chão. Ela rapidamente vai para a academia, o único lugar além de casa onde pode tomar um banho. No caminho, ela liga para a seguradora.



03

O concierge dá a Molly algumas opções e ela decide que prefere esperar para falar com ele do que falar com outra pessoa, então escolhe deixar uma mensagem de voz para Eric.



02

O aplicativo de concierge da seguradora reconhece automaticamente que Molly é uma cliente e tenta conectá-la ao assistente responsável por sua conta, Eric, mas ele está ocupado com outra chamada.



06

Na manhã seguinte, Eric vê a mensagem do WhatsApp porque o sistema a entregou automaticamente a ele, pois ele é o assistente responsável pela conta de Molly.



04

Eric lê a transcrição da mensagem e liga para Molly para explicar o procedimento. Ela solicita que ele lhe envie por e-mail o link do relatório de incidente no site da My Insurer.



05

No final do dia, ao chegar em casa, Molly abre o e-mail com o link e preenche o formulário. Ela envia o formulário de volta e também envia um WhatsApp solicitando a confirmação do recebimento e o prazo estimado para a resolução do problema.



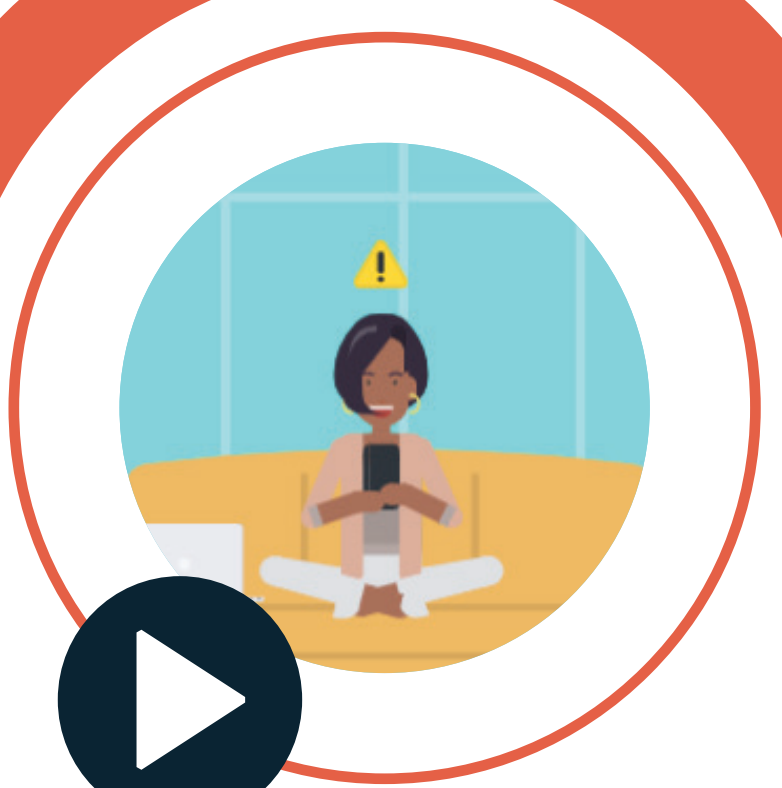
07

Eric confirma a recepção do relatório e diz a Molly que um avaliador de seguros precisa examinar os danos. Para economizar tempo e resolver isso o mais rápido possível, ele pede a Molly para se comunicar por vídeo com o avaliador.



08

Eric sugere uma interação de vídeo naquela mesma tarde às 19h e envia um link para Molly. No horário agendado Molly abre o link e mostra ao avaliador a inundação no banheiro.



09

2 dias depois, Molly recebe um SMS com a quantia em dinheiro que ela receberá para consertar o banheiro e um link NPS para uma pesquisa. Molly abre o link, preenche a pesquisa e Eric define o caso como "Incidente resolvido".



CLIENTE
SATISFEITO
★★★★★