

The IVR Playbook

Guía de estrategias para seleccionar, diseñar, desarrollar e implementar una **plataforma IVR** que garantice **una experiencia de cliente excepcional**

eBook





1 INTRODUCCIÓN

2 NECESIDADES

3 PRODUCTIVIDAD

4 ESTRATEGIA

5 ROI

6 CONCLUSIÓN

CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN

¿Qué es IVR? IVR es la sigla comúnmente utilizada para referirse a un sistema de respuesta interactiva de voz. Consiste en una tecnología mediante la cual una computadora interactúa con un humano a través de la voz y de las teclas de un teléfono.

¿Quién utiliza el IVR?

En rigor de verdad, la pregunta debería ser ¿quién no utiliza un sistema IVR? Prácticamente todos los mortales han interactuado con un IVR en un momento u otro de su vida, ya sea llamando a su banco para verificar los datos de su cuenta o a una farmacia para adquirir algún medicamento. **Mediante el IVR, los clientes seleccionan el motivo de su llamado en un menú de opciones** y son direccionados al agente indicado para que les resuelva su inquietud o, idealmente, la resuelven ellos mismos con mayor rapidez y simplicidad en el IVR.

Buenas y malas experiencias en el IVR

Dado que todos han utilizado un IVR, todos tienen sus propias opiniones o experiencias al respecto, y estas pueden ser divergentes. Garantizar una experiencia de calidad en el IVR es un factor decisivo, puesto que hoy en día **los clientes saben distinguir muy bien entre un sistema eficiente, eficaz y fácil de utilizar** y uno que no lo es y que solo les causa frustración. Y, sumado a esto, son cada vez más los clientes que esperan ser atendidos de manera personalizada por las empresas.

¿Ha llegado el momento de realizar algún cambio en su IVR?

Analice seriamente esta cuestión.

¿Es momento de que su empresa invierta en un nuevo IVR? ¿Debe ser un IVR alojado en la nube? ¿Debe utilizar CRM u otros datos para brindar al cliente un servicio de calidad y sin interrupciones? En los cuatro capítulos siguientes, analizaremos los sistemas de IVR para que usted pueda discernir si la estrategia que está utilizando es la correcta o si ha llegado el momento de actualizar su sistema.



CAPÍTULO 2: ESTABLECER LAS NECESIDADES

Para ser competitivas, las organizaciones a menudo reconocen que deben implementar un IVR de calidad para poder brindar a sus clientes experiencias superiores. No obstante, por motivos de índole económico o por la envergadura del proyecto, muchas organizaciones postergan las decisiones respecto de sus IVR. A continuación, presentamos los pasos que lo ayudarán a establecer lo que su IVR necesita.

Las siguientes son tres áreas que deben ser cuidadosamente evaluadas:

① **Plataformas IVR**

② **Aplicaciones IVR**

③ **Infraestructura telefónica**



1 Plataformas IVR

Las plataformas IVR constituyen "el servidor y el sistema operativo" en el que corren las aplicaciones de IVR. Como mínimo, pueden reproducir las grabaciones de voz con las distintas opciones de menú y capturar la información a partir de lo que el cliente pulsa en su teléfono de tonos. Pero, además, también pueden reconocer lo que el cliente dice (reconocimiento de voz), traducir texto en mensajes de voz para el cliente (texto a voz) y transferir las llamadas a cualquier teléfono o agente en el centro de contacto.

Con los recientes avances en materia de seguridad en la nube, las plataformas de IVR ahora pueden alojarse en su totalidad en la nube con un nivel de confiabilidad y seguridad que se equipara (o a veces supera) al de las instalaciones en empresas. Por otra parte, un IVR en la nube brinda la escalabilidad que las empresas necesitan en los momentos en los que se producen picos de llamadas entrantes. ¡Ya no más señal de línea ocupada!

¿Su plataforma IVR tiene todo lo que tiene que tener para ser la mejor de su clase?

¿Tiene herramientas fáciles de usar que le permiten a usted controlar el sistema, o todavía depende del personal de TI para eso?



② Aplicaciones IVR

Las soluciones de IVR están diseñadas para reproducir exactamente el flujo de una conversación y responder al cliente en el IVR. Desde el punto de vista del diseño, **las mejores aplicaciones siempre priorizan la experiencia del cliente**, y no se centran exclusivamente en reducir la cantidad de llamadas transferidas a los agentes. Cuando las aplicaciones de servicio automático se diseñan correctamente, los clientes sienten que pueden resolver su inquietud por ellos mismos y, al mismo tiempo, disfrutan de la conveniencia y la facilidad de operación que brinda este sistema, puesto que no tienen que hablar con ningún agente. Y si la aplicación está integrada con los sistemas de datos de la empresa, puede aprovechar la información disponible del cliente y luego capturar más información a través de las opciones que este selecciona para poder completar su transacción automáticamente. En el caso de que una transacción no pueda completarse en el IVR (o que el cliente prefiera otra cosa), el cliente es derivado inmediatamente a un agente.

Las aplicaciones IVR que se integran con las bases de datos y los servidores de aplicaciones del back-end, para recuperar registros e información, generan la mejor experiencia que se le puede brindar al cliente, puesto que dirigen proactivamente a cada uno según sus datos existentes en vez de obligar a todos a seguir el mismo trayecto de manera genérica.

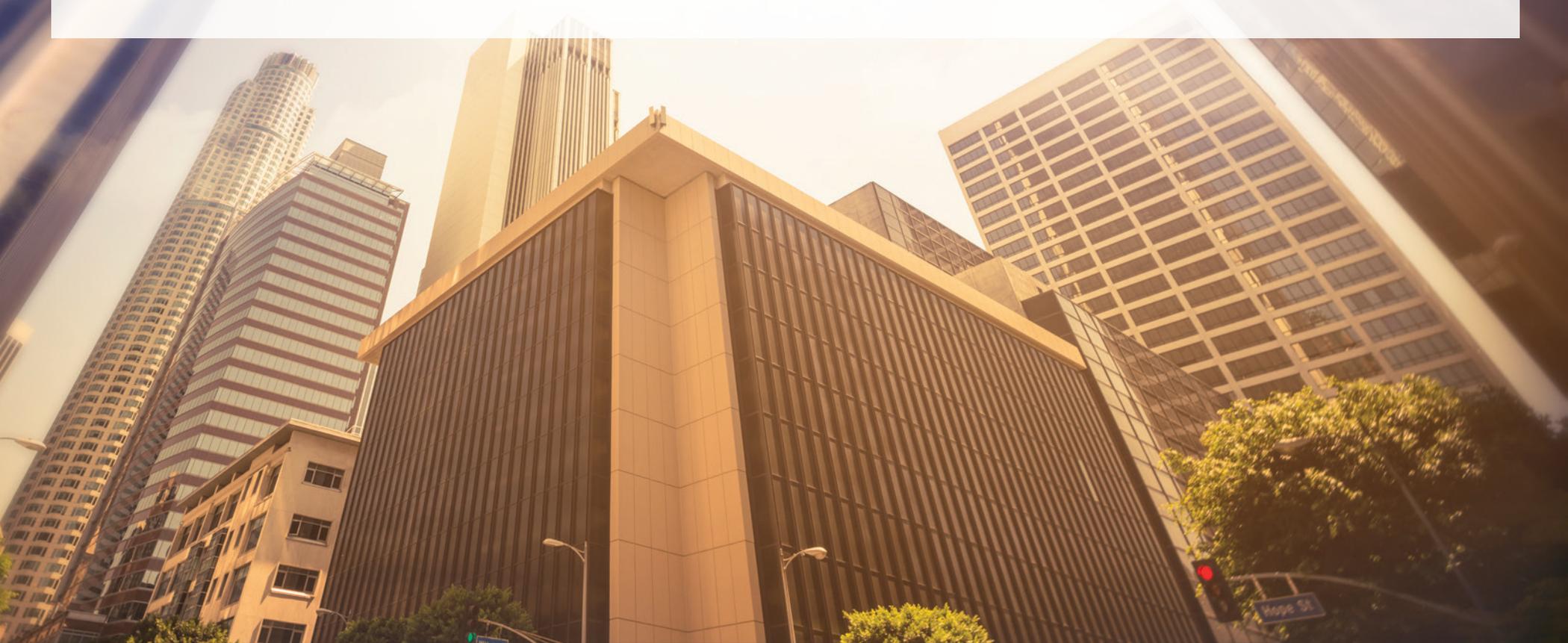
¿Usted cree que su aplicación IVR aporta a la satisfacción del cliente? ¿Se integra con los sistemas de datos que usted posee?

③ Infraestructura telefónica

La infraestructura de telefonía incluye líneas telefónicas, equipos de conmutación de llamadas, VPN, conectividad MPLS, y ACD (distribuidor automático de llamadas). Las líneas telefónicas para un IVR pueden ser las líneas analógicas tradicionales, digitales o troncales SIP. Estas líneas se conectan, por un lado, a la plataforma IVR y, por el otro, al equipo de conmutación de llamadas —switches de compañías de telecomunicaciones, gateways de Voz sobre IP, PBX de la empresa—, o directamente al ACD del call center.

¿Su infraestructura es la correcta y está preparada para el crecimiento futuro? ¿Está utilizando servicios alojados en la nube para poder tener mayor flexibilidad, escalabilidad y perfecto acceso a la información del cliente?

Una vez analizadas las necesidades, la empresa puede comenzar a considerar los cambios que debe realizar para mejorar su IVR, actualizar o automatizar sus interacciones con los clientes y, en última instancia, contar con un sistema que complazca a los clientes, reduzca costos y aumente la productividad.



CAPÍTULO 3: AUMENTAR LA PRODUCTIVIDAD CON UN GRAN IVR

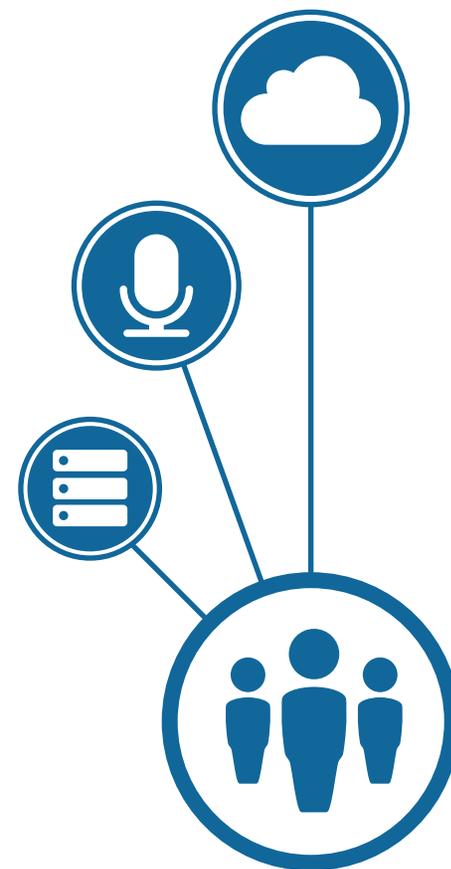
Una de las características distintivas de un buen IVR es su capacidad de interactuar con la persona que llama y responder sus preguntas, completar transacciones o resolver problemas sin necesidad de transferir la llamada a un agente. Las aplicaciones tradicionales utilizan mensajes de voz y menús pregrabados para presentar información y opciones al cliente, y capturan sus respuestas a partir de las teclas que este pulsa en un teléfono por tonos. Las soluciones modernas, además, permiten recolectar la información y las respuestas a través de la palabra hablada utilizando tecnología de reconocimiento de voz.

Hoy, en la era de la personalización, el autoservicio y la nube, es muy probable que los clientes también deseen manejar y administrar sus propios asuntos sin tener que hablar con un agente. También es posible utilizar una solución de IVR Outbound para enviar y recibir información de los clientes sin que ellos tengan que llamar. En resumen, la nube permite alojar sistemas que mantienen información disponible en todo momento, puesto que se conectan con el CRM a fin de elevar la productividad.

Lo que es importante tener en cuenta es la persona que llama. ¿Cómo es su experiencia cuando se enfrenta al IVR? Si la experiencia es positiva, la persona puede optar por el autoservicio o por un agente que ya cuenta con la información en su pantalla y que hará que la llamada sea más productiva.

Para lograrlo, es necesario hacerle saber al cliente qué operaciones puede realizar en el IVR. Si el sistema cumple solamente una función, hágasela saber desde el comienzo. Por el contrario, si el sistema puede hacer varias cosas, usted debe diseñar un menú claro y conciso que permita a los clientes saber rápidamente cuáles son las opciones automáticas y de autoservicio que pueden utilizar.

Sea cual sea el caso, la capacidad de reducir el contacto y mantener al mismo tiempo un alto nivel de servicio y satisfacción del cliente es lo que está impulsando a las empresas a alojar sus soluciones IVR en la nube con el objeto de reducir el costo de las llamadas entrantes y salientes de venta, servicio, cobranza, consulta y soporte y, por ende, incrementar sus niveles de productividad.



CAPÍTULO 4: DISEÑAR LA ESTRATEGIA CORRECTA

Escoger la tecnología adecuada para su IVR es de vital importancia, pero no es lo único que debe tenerse en cuenta para que el sistema funcione de forma óptima.

Desde la perspectiva tecnológica, se ha evidenciado una importante migración hacia la nube por parte de las empresas, lo que les ha reportado beneficios de distinta índole, como mayor ventaja competitiva y nuevas formas de interacción con los clientes, entre otros.



Escalabilidad **instantánea**
(por ejemplo: para hacer frente a los picos inesperados de llamadas o a la estacionalidad)



El **cumplimiento** de estándares, tales como PCI, es más sencillo y económico que para una instalación de empresa, en la que habría que hacer grandes desembolsos anuales.



Velocidad y facilidad de actualización, sin monitoreo de TI y de operaciones ni implementaciones largas.



A través de los ojos del cliente

A medida que las organizaciones sigan migrando servicios a la nube, los beneficios que obtendrán serán cada vez mayores. Por ejemplo, los IVR y los centros de contacto, con sus elevados costos y magros márgenes, se beneficiarían enormemente de una estrategia de nube.

Entonces, más allá de la nube, ¿la evaluación de su estrategia le permite garantizar que su plan es adecuado desde el punto de vista del negocio? Desafortunadamente, las empresas no miran el IVR a través de los ojos del cliente cuando diseñan sus estrategias.

Declaración de Derechos del cliente

Elaboramos una Declaración de Derechos con el objetivo de destacar los 10 aspectos fundamentales desde la perspectiva del cliente que las empresas deben considerar a la hora de elaborar sus estrategias. Encontrar la información que necesitan con facilidad, saber qué operaciones pueden realizar en el autoservicio, cómo conectarse con un agente cuando es necesario, y gozar de un servicio personalizado son aspectos esenciales para el éxito de la interacción y, en última instancia, para una gran experiencia de cliente.



1
Establezca expectativas claras



2
Anuncie si hay Ayuda disponible



3
Controle la interacción



4
Brinde una experiencia coherente en todos los canales



5
Recuerde al cliente



6
Hable claramente



7
Evite que los clientes deban repetir la información ya provista



8
Transfiera las llamadas correctamente



9
Respete el tiempo del cliente



10
Escuche al cliente

CAPÍTULO 5: ALCANZAR UN ROI POSITIVO

Una vez instalado el IVR en la nube, y en pleno funcionamiento, usted podrá ver y evaluar el retorno inmediato de la inversión realizada. **Instalar una solución de nube es muy rentable, puesto que se expande o se reduce al ritmo de las fluctuaciones de su negocio, lo que permite administrar mejor el call center.** Las opciones de autoservicio incorporadas en el IVR también reducen los costos asociados con el personal. De hecho, en los Estados Unidos, el costo promedio de atención de una llamada entrante en los call centers instalados en empresas es de \$0,96 por minuto, según el estudio realizado por MetricNet en 2013. Es fácil concluir, entonces, que tener un IVR en la nube que distribuya las llamadas al agente indicado, disponga de la información del cliente a través de la integración de CRM y utilice las opciones de autoservicio para reducir la intervención de agentes brinda beneficios económicos inmediatos.

A continuación, presentamos casos de instalaciones de Genesys que alcanzaron el ROI en distintas plataformas IVR.



Caso: AstraZeneca

AstraZeneca es una innovadora compañía farmacéutica internacional con ingresos superiores a \$33.000 millones y 61.000 empleados en más de 100 países.

Desafío

Puesto que el mercado farmacéutico está fuertemente regulado por el gobierno, las empresas se ven obligadas a cambiar de manera permanente sus programas de marketing. AstraZeneca contaba con un complejo sistema de IVR que fue expandiéndose a lo largo del tiempo y era administrado por múltiples proveedores. Esto significaba que cada cambio que debía realizarse, por más pequeño que fuera, era prohibitivo desde lo económico, y su implantación podía demorar hasta ocho semanas. Además, no permitía que la empresa pudiera ver de manera unificada los distintos programas de sus seis marcas.

Solución

Genesys Cloud reemplazó las complejas, disimiles y costosas aplicaciones existentes por una solución de autoservicio de voz en la nube. El modelo **Genesys Cloud on-demand permite inmediata escalabilidad** sin incurrir en los costos de un IVR tradicional y, al mismo tiempo, reduce considerablemente los gastos de hardware, software, mantenimiento y personal.

Resultado

En aproximadamente dos años, la compañía aumentó la **cantidad de llamadas resueltas en el IVR del 40% al 80%**. Puesto que los datos ahora pasan por un solo sistema, las distintas marcas de la compañía pueden compartir sus mejores prácticas y ver de manera unificada todos los programas de marketing vigentes. Los cambios ya no dependen de los tiempos de un proveedor externo: **lo que demoraba entre 4 y 8 semanas ahora se efectúa en tiempo real.**



BENEFICIOS

- Mayor cantidad de llamadas resueltas en el IVR
- Ahorros de millones de dólares por marca, por año
- Visión holística de todos los programas, marcas y aplicaciones de voz

LEA EL CASO

Caso: Securus Technologies

Securus es el principal proveedor de soluciones innovadoras de comunicación de aproximadamente 2.200 instituciones penitenciarias en los Estados Unidos.

Desafío

Securus tenía plataformas de IVR y de call center obsoletas que se habían vuelto costosas de mantener y actualizar y no podían satisfacer las necesidades de los usuarios. Necesitaban incrementar el nivel de resolución de llamadas en el IVR como forma de reducir los crecientes costos laborales.

Solución

Securus migró sus plataformas de IVR y call center de la empresa a la nube. Esto permitió la disponibilidad continua del servicio, la rápida implantación de cambios y la protección de la información personal con alta seguridad, incluyendo el cumplimiento del estándar PCI.

Resultado

Esta solución de experiencia del cliente en la nube permitió reducir un 50% los costos laborales del call center, aun cuando el volumen de llamadas mensual en el IVR se duplicó de 1,8 millones a 3,2 millones. Además, la empresa pudo absorber la creciente demanda cuando se lanzó el nuevo sistema de pago online.



BENEFICIOS

- Aumento sistemático en la recaudación de fondos a través de aplicaciones inbound y outbound
- 83% de llamadas resueltas en el IVR gracias a ajustes en las aplicaciones, nuevas secuencias de llamadas y otro tipo de mejoras
- Rapidez de implantación cada vez que Securus desea añadir nuevas capacidades
- Toma de decisiones informadas basadas en datos analíticos detallados

[LEA EL CASO](#)

CAPÍTULO 6: CONCLUSIÓN

En el mundo de hoy, las interacciones de los clientes, en todos los canales, revisten una importancia estratégica. Y la capacidad de las empresas de administrarlas con eficacia para causar una buena impresión en los clientes es igualmente importante. La tendencia de vanguardia es ofrecer a los clientes un IVR en la nube útil y fácil de navegar que haga hincapié en satisfacer sus necesidades y que aumente las opciones de autoservicio, y todo esto de una forma inteligente y eficiente que reduzca costos y eleve los niveles de satisfacción.

Esta guía presenta un panorama general de lo que las empresas deben considerar, ya sea que tengan soluciones desactualizadas e instaladas en sus empresas o que ya hayan migrado a la nube, pero necesiten revisar el IVR.

El IVR debe crecer y cambiar al ritmo de los cambios de su empresa y sus clientes. Al mantenerse actualizado, añadir nuevas opciones de autoservicio y aplicar las mejores prácticas, su empresa causará una muy buena primera impresión, podrá reforzarla en las subsiguientes interacciones y brindará una CX superior.

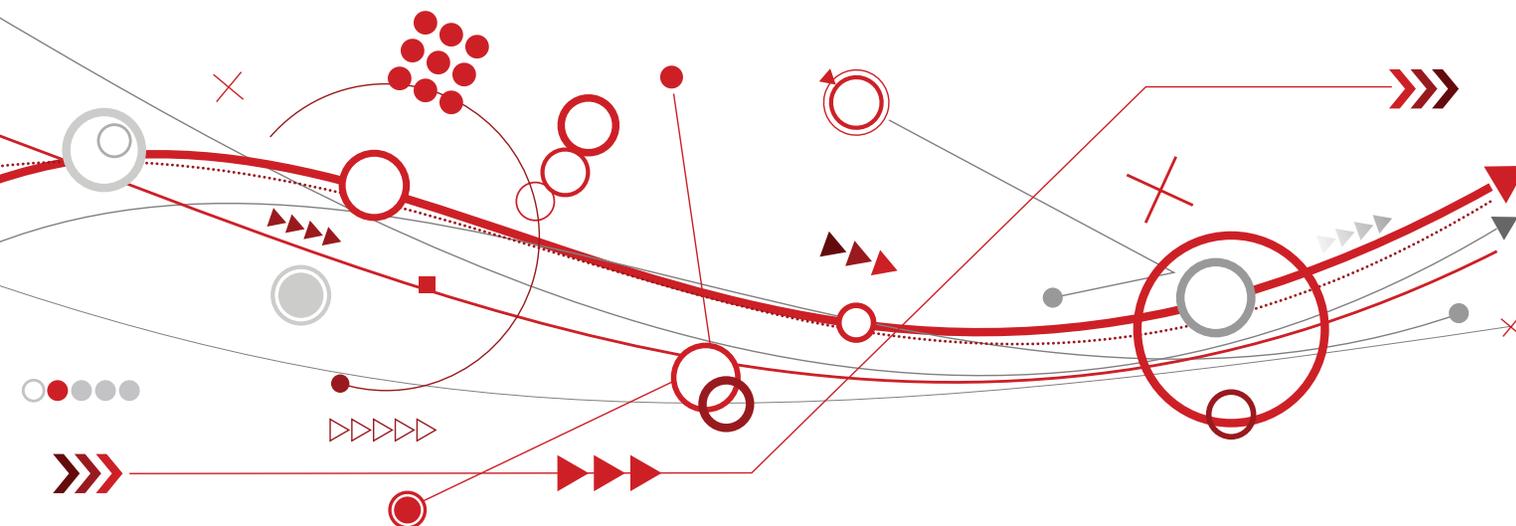


¿Su IVR le permite mejorar el juego y anotar más puntos con sus clientes?

¡Garantice las mejores jugadas con Genesys!

Para muchos, el sistema IVR constituye la primera interacción de un cliente con la empresa. Por eso, usted debe causar una buena primera impresión y aprovecharla para generar lealtad y satisfacción, en vez de frustración.

Genesys lo ayuda a mejorar su juego, a anotar más puntos con sus clientes y a alcanzar sus metas respecto del IVR.



CONOZCA MÁS

SOLICITE UNA DEMO

¡PRUÉBELO GRATIS!



Contáctenos: **+54-11-50328168** Argentina / Perú / Chile |
+52-55-85261728 México | **+57-5-3161088** Colombia / América Central
Web: **www.genesys.com**



Genesys es el proveedor líder de soluciones omnicanal para centros de contacto y experiencia de cliente en la nube y en la empresa. Ayudamos a todo tipo de empresas a optimizar la estrategia CX. Genesys Customer Experience Platform optimiza el viaje del cliente en todos los puntos de contacto, canales e interacciones y logra que los clientes lo recomienden siempre. Con más de 4.500 clientes en 80 países, Genesys orquesta más de 100 millones de interacciones digitales y de voz por día.

Copyright © 2014 Genesys. 2001 Junipero Serra Blvd., Daly City, CA 94014

Todos los derechos reservados. Genesys y el logotipo de Genesys son marcas registradas de Genesys. Todo otro nombre o logotipo de empresa son marcas de comercio o marcas registradas de sus respectivos titulares.