

The IVR Playbook

Guia para selecionar, projetar, desenvolver e proporcionar uma **plataforma URA** que garanta uma **excelente experiência para seus clientes**

eBook





1 INTRODUÇÃO

2 NECESSIDADES

3 PRODUTIVIDADE

4 ESTRATÉGIA

5 ROI

6 CONCLUSÃO

CAPÍTULO 1: INTRODUÇÃO

O que é URA? URA é a sigla utilizada para referir-se a um sistema de resposta interativa de voz, também chamado IVR (Interactive Voice Response). É uma tecnologia que permite que o computador possa interagir com os seres humanos através do reconhecimento das opções que são pronunciadas ou pressionadas no teclado do telefone.

Quem utiliza os sistemas URA?

É mais adequado perguntar quem não utiliza o sistema URA. Todo mundo já interagiu com um sistema URA em algum momento, seja ligando para o banco para verificar detalhes sobre a conta corrente ou ligando para uma farmácia para comprar um remédio. **O sistema URA permite que os clientes selecionem o motivo principal de sua chamada através de um menu com opções** para que possam ser encaminhados para o agente adequado ou utilizar a opção de autoatendimento seguindo o diálogo com o sistema URA e resolver seu problema de forma rápida e simples, sem interagir com um agente.

Experiências positivas e negativas no sistema URA

Como todos já utilizaram o sistema URA alguma vez, todo mundo tem sua própria opinião ou experiência e elas podem ser divergentes. Garantir ao cliente uma experiência de qualidade através da URA pode ser um fator decisivo, já que atualmente **os clientes reconhecem e apreciam a diferença entre um sistema eficiente, eficaz e fácil de utilizar** e outro que é ineficiente e que só gera frustração e irritação. Adicione a isso cada vez mais clientes que querem uma experiência personalizada e que esperam das organizações com as que interagem.

É hora de realizar mudanças em seu sistema URA?

Observe atentamente o seu sistema URA. **É o momento certo para que sua empresa invista em um novo sistema URA?** Deveria ser um sistema URA baseado em nuvem? Deveria utilizar CRM ou outros dados para proporcionar um serviço de qualidade e sem interrupções aos clientes? Analisaremos os sistemas URA ao longo dos próximos quatro capítulos para ajudar a determinar se sua empresa está utilizando a estratégia URA certa ou se já é hora de atualizar o seu sistema URA.



CAPÍTULO 2: DETERMINAR AS SUAS NECESSIDADES

Para competir de forma eficaz, as organizações geralmente reconhecem que devem implementar o melhor sistema URA possível para oferecer melhores experiências a seus clientes. No entanto, por motivos econômicos ou pela dimensão do projeto, muitas organizações postergam as decisões em relação aos seus sistemas URA. Siga os seguintes passos para determinar que tipo de sistema URA a sua empresa necessita.

Há três áreas da organização que devem ser analisadas cuidadosamente para determinar as necessidades do sistema URA:

① **Plataformas URA**

② **Aplicativos URA**

③ **Infraestrutura de telefonia**



1 Plataformas URA

As plataformas URA são o "servidor e o sistema operacional" no qual as soluções URA são executadas. As plataformas URA devem fornecer, no mínimo, a capacidade de reproduzir as gravações de voz com as diferentes opções do menu e capturar a informação a partir das teclas que o cliente pressiona no telefone. As Plataformas URA também podem oferecer capacidades de reconhecer o que o cliente diz (reconhecimento de voz), traduzir o texto das mensagens de voz para o cliente (texto a voz) e transferir as chamadas para qualquer telefone ou agente do contact center.

Com os recentes avanços em questões de segurança na nuvem, as plataformas URA agora podem ser instaladas em nuvem com um nível de confiabilidade e segurança que iguala, e às vezes supera, o das implementações nas instalações da empresa. Além disso, a URA baseada em nuvem proporciona a escalabilidade que as empresas necessitam para enfrentar os picos de volume de chamadas de entrada, e nunca mais terão preocupações com linhas ocupadas.

A sua plataforma URA atual possui o necessário para ser a melhor de sua classe? A sua plataforma possui ferramentas fáceis de usar e que permitem que você a controle ou é completamente dependente da equipe de TI?



② Aplicativos URA

Os aplicativos URA foram concebidos para reproduzir os fluxos de conversação e responder aos clientes no sistema URA. **Os melhores aplicativos URA colocam a experiência do cliente em primeiro lugar** desde a sua concepção e não estão focados exclusivamente em reduzir a quantidade de chamadas transferidas para os agentes. Quando os aplicativos do sistema URA de autoatendimento estão concebidos de forma correta, os clientes sentem que podem resolver seu problema sem ajuda e, ao mesmo tempo, desfrutam da comodidade e da facilidade de fazê-lo sem a necessidade de interagir com um agente.

Se o aplicativo URA está integrado com os sistemas de armazenamento de dados existentes, pode aproveitar a informação disponível do cliente e capturar informação adicional através das opções que o cliente seleciona para concluir a transação automaticamente. No caso de que a transação não possa ser completada dentro do sistema URA (ou que o cliente prefira outra coisa), o cliente pode ser facilmente transferido para um agente. Os aplicativos do sistema URA que se integram com os bancos de dados e os servidores de aplicativos do back-end para recuperar registros e informações geram a melhor experiência do cliente, já que direcionam cada cliente proativamente com base nos dados existentes, em vez de obrigar a todos a seguir o mesmo trajeto de forma genérica.

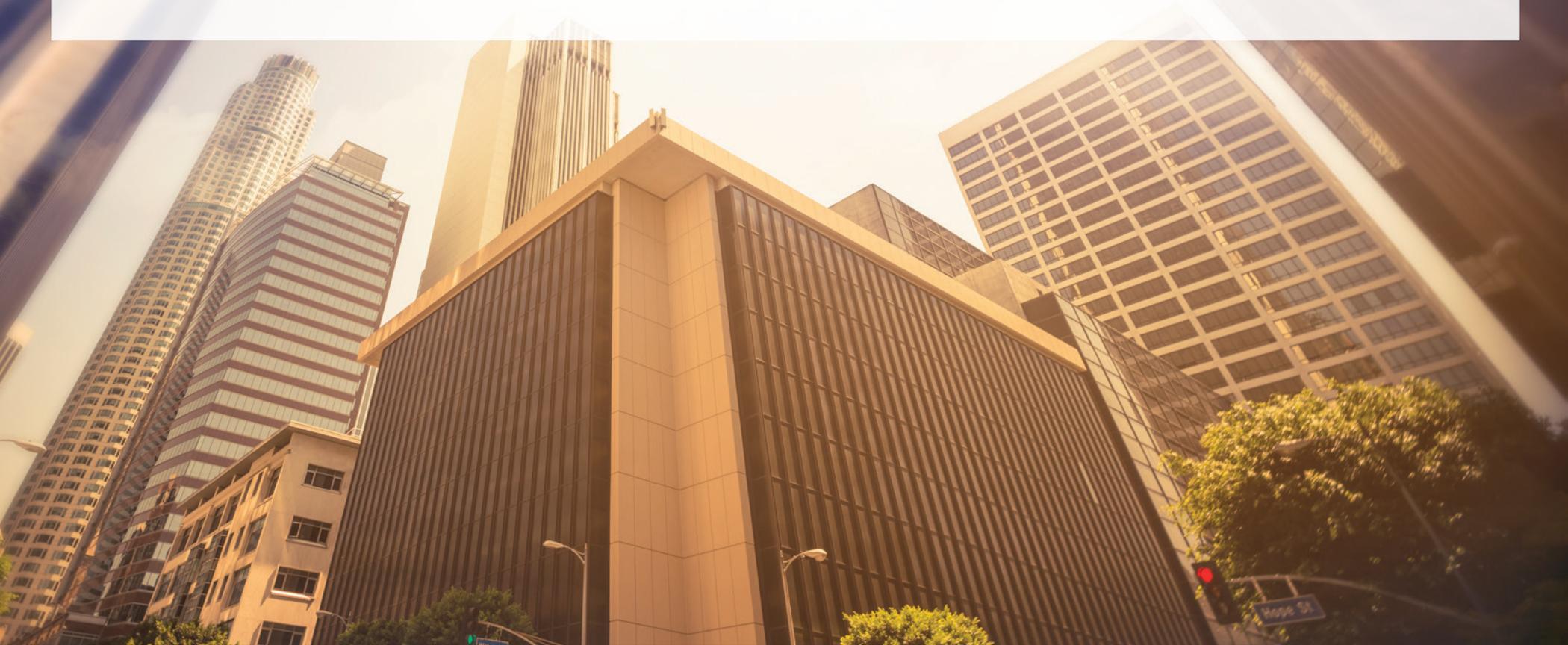
Você considera que seu aplicativo URA gera satisfação para o cliente? Está integrado com os sistemas de armazenamento de dados existentes?

③ Infraestrutura de telefonia

A infraestrutura de telefonia inclui linhas de telefone, equipamentos de comutação de chamadas, VPN, conectividade MPLS e Distribuidores automáticos de chamadas (ACD). As linhas telefônicas para sistemas URA podem ser linhas analógicas convencionais, digitais T1 ou SIP. Estas linhas estão conectadas, por um lado, à plataforma URA e, pelo outro, ao equipamento de comutação de chamadas, incluindo interruptores de empresas de telecomunicações, gateways de voz sobre IP, PBX da empresa, ou diretamente ao ACD do call center.

Sua infraestrutura é a correta e está preparada para o crescimento? Sua empresa está utilizando os serviços hospedados em nuvem para obter mais flexibilidade, escalabilidade e acesso sem interrupções às informações do cliente?

Após a avaliação das necessidades, a empresa pode começar a considerar as mudanças que deve realizar para melhorar seu sistema URA, atualizar ou automatizar suas interações com os clientes e implementar um sistema URA que efetivamente encante os seus clientes, reduzindo custos e aumentando a produtividade.



CAPÍTULO 3: AUMENTAR A PRODUTIVIDADE COM UM EXCELENTE SISTEMA URA

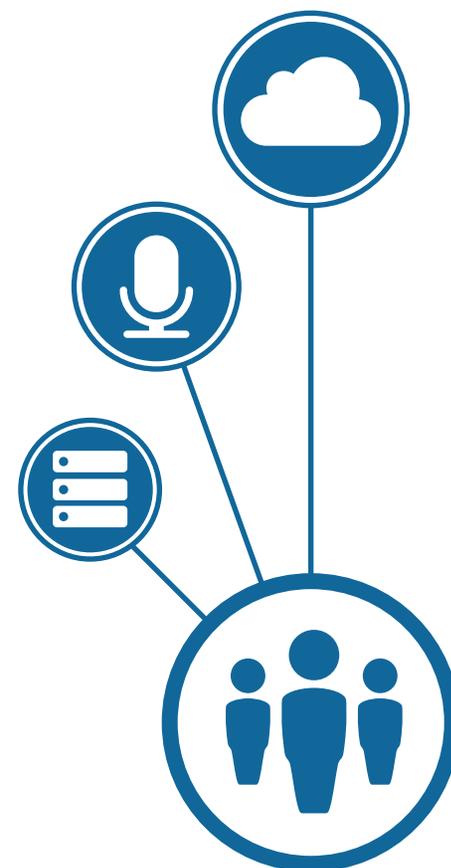
Uma das características de um bom sistema URA é sua capacidade de interagir e responder às perguntas de quem telefona e completar as transações ou resolver seus problemas sem a necessidade de transferir a chamada para um agente. As soluções tradicionais utilizam mensagens de voz e menus pré-gravados para apresentar informações e opções ao cliente, e capturam suas respostas a partir das teclas que ele pressiona no telefone. As soluções modernas de URA também permitem coletar a informação e as respostas através da palavra falada utilizando a tecnologia de reconhecimento de voz.

Mais recentemente, na era da personalização, do autoatendimento e da nuvem, os clientes talvez desejem tratar ou resolver problemas ou questões por conta própria, sem a necessidade de interagir com um agente. O sistema URA de saída controlado por dados também pode ser utilizado para enviar e receber informações dos clientes sem que eles tenham que realizar uma chamada. Em suma, a nuvem permite hospedar sistemas que mantêm a informação disponível em qualquer momento, porque estão conectados ao CRM para aumentar a produtividade.

O que deve ser considerado como mais importante é a pessoa que telefona. Como é sua experiência quando lida com o sistema URA? Se a experiência é positiva, a pessoa que telefona pode optar pelo autoatendimento ou por um agente que já dispõe de informações do cliente na sua tela para tornar a chamada mais produtiva.

Para garantir que este objetivo seja alcançado, é necessário deixar claro para os clientes que operações podem ser realizadas através do seu sistema URA. Se o sistema tem uma única finalidade, apresente essa finalidade no princípio. Se o sistema pode realizar várias coisas diferentes, gere uma estrutura de menu clara e concisa que permita que os clientes saibam rapidamente quais são as opções automáticas e de autoatendimento que podem utilizar.

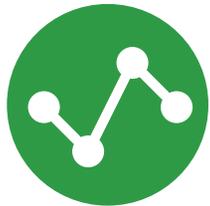
Em qualquer caso, com a capacidade de reduzir os contatos e mantendo um alto nível de atendimento e satisfação do cliente, as empresas estão se voltando cada vez mais para os sistemas URA baseados em nuvem com o objetivo de reduzir o custo das chamadas de entrada e de saída de vendas, atendimento, cobranças, consultas e suporte, e com isso aumentar seus níveis de produtividade.



CAPÍTULO 4: ELABORAR A MELHOR ESTRATÉGIA PARA O SISTEMA URA

Escolher a tecnologia adequada para seu sistema URA é fundamental, mas há outros fatores que devem ser levados em consideração para que o sistema funcione corretamente.

Do ponto de vista tecnológico, tem havido uma importante migração para sistemas em nuvem por parte das organizações. Quando as empresas começam a construir e implementar a sua estratégia em nuvem, percebem benefícios em muitas áreas diferentes, como maior vantagem competitiva e novas formas de interação com os clientes, por exemplo.



Escalabilidade **instantânea**
(por exemplo: para lidar com picos de atividade inesperados ou sazonais)



As questões de **conformidade**, como o padrão PCI também são mais fáceis e mais rentáveis de abordar em comparação com a implementação nas instalações da empresa, que são mais custosas em termos de conformidade.



Velocidade e facilidade de atualização, sem monitoramentos de TI ou operações nem implantações de software demoradas.



Através dos olhos do cliente

À medida que as organizações continuam migrando mais serviços para a nuvem, continuarão obtendo cada vez mais benefícios. Os sistemas URA e os contact centers com seus custos altos e suas margens de lucro reduzidas podem ser muito beneficiados por uma estratégia de nuvem.

Então, além da nuvem, como avalia sua estratégia de URA para ter certeza de que possui o plano adequado do ponto de vista do negócio? Infelizmente, as empresas não veem o sistema URA através dos olhos dos clientes quando desenvolvem suas estratégias.

Declaração de direitos do cliente

Desenvolvemos uma Declaração de direitos do cliente para destacar os dez aspectos essenciais do ponto de vista do cliente que as empresas devem levar em consideração na hora de elaborar suas estratégias. Encontrar facilmente a informação que estão procurando, saber o que podem solucionar por meio do autoatendimento, saber como conectar-se com um agente quando seja necessário e obter atendimento personalizado são aspectos essenciais para o sucesso da interação, o que conduzirá a uma excelente experiência do cliente.



Estabeleça expectativas claras



Anuncie se há ajuda disponível



Controle a interação



Proporcione uma experiência consistente em todos os canais



Lembre do cliente



Fale claramente



Evite que os clientes tenham que repetir a informação que já forneceram



Transfira as chamadas corretamente



Respeite o tempo do cliente



Escute o cliente atentamente

CAPÍTULO 5: ALCANÇAR UM ROI POSITIVO COM SEU SISTEMA URA

Uma vez que seu sistema URA esteja atualizado, instalado na nuvem e funcionando plenamente, sua empresa poderá perceber e avaliar o retorno sobre o investimento (ROI) do sistema. **A implementação de uma solução baseada em nuvem é muito rentável, porque pode ser dimensionada de acordo com os requisitos da empresa, permitindo administrar melhor o seu call center.** As opções de autoatendimento incorporadas no sistema URA também podem reduzir os custos associados com o pessoal. De acordo com a pesquisa realizada pela MetricNet em 2013, o custo médio de uma chamada de entrada nos EUA em call centers instalados na própria empresa é de US\$ 0,96 por minuto. Com esta informação, é fácil concluir que um sistema URA instalado em nuvem que realize o roteamento das chamadas para o agente adequado, disponha da informação do cliente através da integração de CRM e utilize as opções de autoatendimento para reduzir a intervenção dos agentes proporciona benefícios econômicos imediatos.

A seguir apresentamos casos de sucesso de instalações da Genesys que alcançaram o ROI em diferentes plataformas URA.



Caso de sucesso: AstraZeneca

A AstraZeneca é uma inovadora companhia biofarmacêutica internacional com mais de US\$ 33 bilhões de receita e 61 mil funcionários em mais de 100 países.

Desafio

Como o mercado farmacêutico está sob fortes regulamentações governamentais, as empresas são obrigadas a modificar seus programas de marketing permanentemente. A AstraZeneca possuía um complexo sistema de URA que foi expandido ao longo do tempo e era administrado por diferentes fornecedores. Isto significava que inclusive as pequenas mudanças no sistema tinham um custo proibitivo e podiam demorar até oito semanas para serem implementadas. Além disso, a empresa não podia ver os diferentes programas de suas seis marcas de forma unificada.

Solução

Genesys Cloud substituiu as complexas, díspares e dispendiosas aplicações de URA existentes por uma única solução corporativa de autoatendimento em nuvem. O modelo **Genesys Cloud sob demanda permite escalabilidade imediata** sem os custos do sistema URA tradicional, enquanto reduz drasticamente os custos associados com hardware, software, manutenção e pessoal.

Resultado

Em aproximadamente dois anos, a empresa aumentou **a quantidade de chamadas solucionadas na URA de 40% para 80%**. Agora que os dados estão vindo através de um único sistema, as marcas podem compartilhar as melhores práticas e é possível obter uma visão unificada de todos os programas de marketing vigentes. **As modificações não são mais realizadas por um fornecedor externo e as modificações que costumavam demorar de 4 a 8 semanas agora são realizadas em tempo real.**



PRINCIPAIS BENEFÍCIOS

- Maior quantidade de chamadas solucionadas na URA
- Economia de milhões de dólares por marca e por ano
- Visão unificada de todos os programas, marcas e aplicações de voz

LEIA A HISTÓRIA DO CLIENTE

Caso de sucesso: Securus Technologies

A Securus é a principal fornecedora de soluções inovadoras de comunicação para aproximadamente 2.200 instituições penitenciárias nos Estados Unidos.

Desafio

A companhia contava com plataformas de URA e de contact center desatualizadas, localizadas nas instalações da empresa e com alto custo de manutenção e atualização que não conseguiam mais acompanhar o ritmo das crescentes necessidades dos usuários. A companhia precisava aumentar o nível de resolução de chamadas na URA como forma de reduzir os custos trabalhistas em constante aumento.

Solução

A Securus migrou suas plataformas de URA e de contact center para a nuvem, o que permitiu à empresa uma disponibilidade contínua do atendimento, a rápida implementação das modificações e a proteção das informações pessoais dos clientes com sistemas de alta segurança, incluindo a conformidade PCI.

Resultado

Esta solução para a experiência do cliente permitiu à Securus reduzir pela metade os custos com pessoal do call center, apesar do aumento do volume chamadas mensal do sistema URA, que passou de 1,8 a 3,2 milhões. Além disso, a empresa pôde absorver a crescente demanda dos clientes quando o sistema de pagamento on-line começou a funcionar.



PRINCIPAIS BENEFÍCIOS

- Aumento sistemático na coleta de fundos através de aplicações URA de entrada e de saída
- 83% de chamadas solucionadas no sistema URA graças a ajustes nos aplicativos, novas sequências de chamadas e outras melhorias
- Rapidez na implantação sempre que a Securus quer adicionar novas capacidades
- Capacidade de tomar decisões informadas, com base em análises detalhadas

[LEIA A HISTÓRIA DO CLIENTE](#)

CAPÍTULO 6: CONCLUSÃO

No mundo atual, as interações com os clientes em todos os canais têm uma importância estratégica. E administrar bem estas interações para assegurar que o cliente tenha uma boa impressão da empresa é vital. A tendência atual é oferecer aos clientes um sistema URA baseado em nuvem que seja útil e fácil de navegar, que esteja focado na satisfação das necessidades dos clientes e que aumente as opções de autoatendimento, e tudo isso de forma inteligente e eficiente para reduzir os custos e aumentar a satisfação do cliente.

Este guia oferece um panorama geral dos aspectos que devem ser considerados para a reavaliação de seu sistema URA, tanto para soluções desatualizadas e localizadas nas instalações da empresa como para sistemas já instalados em nuvem, mas que precisem de uma revisão da URA.

O seu sistema URA deve crescer e mudar acompanhando o ritmo das mudanças de sua empresa e de seus clientes. Ao manter seu sistema atualizado, adicionando novas opções de autoatendimento e empregando as melhores práticas, sua empresa causará uma excelente primeira impressão e poderá reforçá-la em cada interação posterior, sempre proporcionando ao cliente a melhor experiência possível.

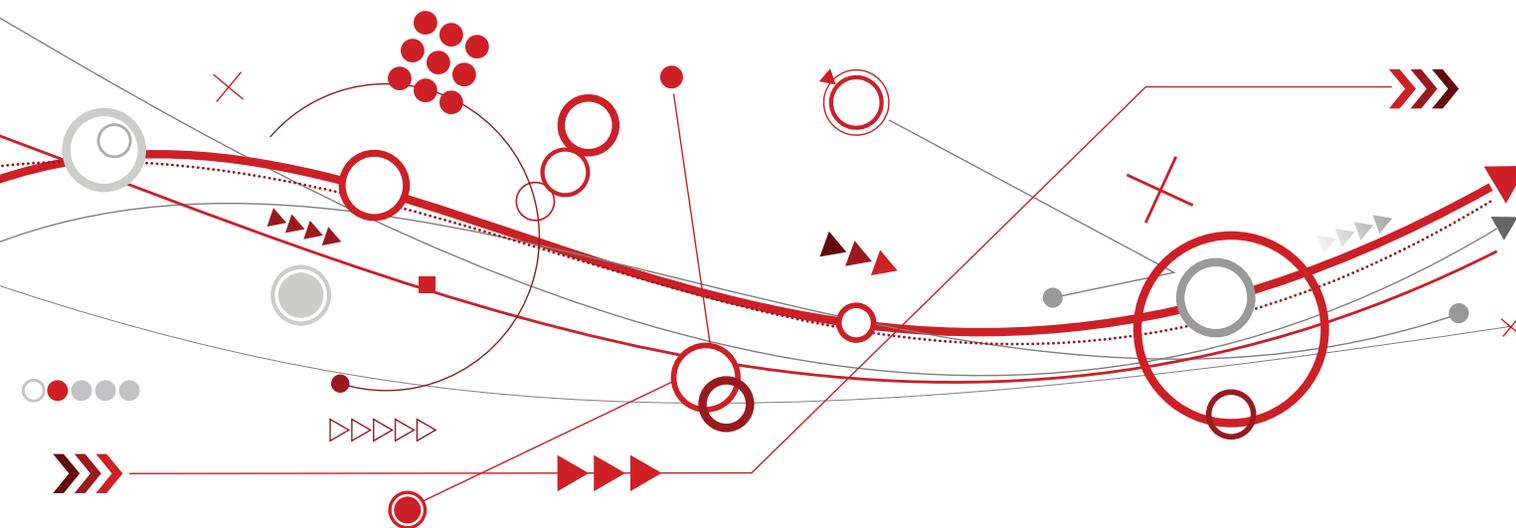


O seu sistema URA está marcando pontos com seus clientes?

Garanta as melhores jogadas com a Genesys!

Para muitas pessoas, o sistema URA é a primeira interação de um cliente com a empresa. Por isso, é fundamental causar uma boa primeira impressão e aproveitá-la para gerar fidelidade e satisfação, em vez de frustração.

A Genesys pode ajudar a sua empresa a marcar mais pontos com seus clientes e a atingir seus objetivos para o sistema URA.



SAIBA MAIS

SOLICITE UMA
DEMONSTRAÇÃO

EXPERIMENTE DE
FORMA GRATUITA



Site: www.genesys.com Contate-nos: **(11) 4950-8500**



A Genesys é líder no mercado de soluções omnichannel para contact centers e gestão da experiência do cliente (CX) na nuvem e em suas instalações. Ajudamos as empresas de todos os tamanhos a gerar uma incrível CX e importantes negócios. A Customer Experience Platform da Genesys habilita ótimos percursos dos clientes de forma consistente em todos os pontos de contato, canais e interações, transformando cada cliente num defensor da marca. Mais de 4.500 clientes em 80 países confiam na Genesys para orquestrar mais de 100 milhões de interações digitais e de voz todos os dias.

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

Todos os direitos reservados. Genesys e o logotipo da Genesys são marcas registradas da Genesys. Todos os demais nomes de empresas e logotipos podem ser marcas comerciais ou marcas comerciais registradas das respectivas empresas.