



**NUEVO IVR DE
ATENCIÓN.**

 **voccare**



Por sus siglas en inglés [Interactive Voice Response](#), es un sistema que mediante mensajes de voz, interactúa con tu cliente y permite automatizar procesos y servicios de tu centro de contactos.

Con la consolidación de las estrategias de omnicanalidad, las funciones de autoservicio se han extrapolado hacia otros canales de atención, como el livechat y el uso de [chatbots](#), pero el IVR, puro y llano tal cual lo conocemos sigue siendo necesario y lo va a seguir siendo mientras el canal de telefonía sea un canal válido de contacto para los clientes.

Los objetivos de por qué implementarías un sistema de respuesta de voz son claros y los podemos resumir en tres:

- Darle a tu cliente un servicio de calidad, proveyendo acceso 24/7 y eliminando tiempos de espera en línea
- Reducir costos operativos, liberando recursos humanos.
- Incrementar la productividad de tu negocio, automatizando y optimizando los procesos.



TIPOS DE IVR.

Lo primero que debes hacer es determinar el tipo de IVR y eso implica decir si se trata de un IVR entrante o un [IVR saliente](#)

• Un **IVR entrante** va a atender llamadas de tus clientes y las va a procesar según el flujo indicado y la funcionalidad que le hayas implementado. Ejemplos de IVRs entrantes serían:

- Consulta de estado de cuentas y saldos
- Información de requerimientos para trámites
- Inscripciones a cursos
- Agenda de citas
- Consultas de saldo

• Un **IVR saliente** va a llamar a tu cliente para luego ejecutar determinadas acciones tales como, un mensaje de voz, un menú con opciones, una pregunta y la captura de la respuesta, etc. Si quieres saber más sobre la aplicación de IVR Salientes Ejemplos de IVRs salientes serían:

- Notificación de vencimiento de factura
- Recordatorios de Cita con opción a cancelar/modificar
- Encuestas de satisfacción de cliente
- Verificación de entrega de mercadería con opción a transferir al call center para reclamos
- Promociones de productos/servicios





Enfoque Omnicanal



FLUJO DE PROCESO.

El siguiente paso es [diseñar el flujo del proceso](#), mediante por ejemplo, un **diagrama de flujos**

Se debe tener claro:

- En dónde empieza el proceso y cuándo y cómo termina.
- Principales actividades y subprocesos y su orden cronológico.
- Puntos de decisión para ir de una actividad a otra.
- Momento de verdad: momento de ingreso de información al cliente.
- Momento de verdad 2: momento en que se debe ir a una base de datos u otro sistema para obtener información.

Conclusión: se diseña un diagrama según la secuencia cronológica definida y los momentos de verdad establecidos.



NUEVAS INCORPORACIONES AL IVR.

WHATSAPP BUSSINES

WhatsApp Business te permite crear un perfil público para tu negocio con información básica, incluida una dirección, un sitio web y otra información útil. **Se pueden etiquetar diferentes chats para la organización**, como nuevos clientes, clientes habituales o pedidos completados, por ejemplo. Los propietarios de pequeñas empresas también pueden guardar mensajes y **crear respuestas rápidas a las preguntas más frecuentes**. Y al igual que el WhatsApp normal, las conversaciones siempre están cifradas y las empresas se pueden bloquear igual que se hace con los contactos individuales.

Una valiosa funcionalidad de WhatsApp Business es **la posibilidad de configurar mensajes "fuera de la oficina"**. Además, puedes agregar respuestas automáticas estandarizadas pero personalizadas como un primer saludo para los nuevos chats. Y no tienes que preocuparte por tener que escribir las mismas respuestas a las preguntas más frecuentes una y otra vez. Puedes configurar "*respuestas rápidas*" que puedes agregar a una conversación introduciendo una palabra clave.

También puedes etiquetar tus conversaciones, por ejemplo, para indicar si el chat se refiere a una queja o si un cliente todavía tiene facturas pendientes de pago. También puedes archivar conversaciones, manteniendo así una visión del feed clara. Otra funcionalidad igual que el Whatsapp habitual es la posibilidad de actualizar tu estado. Una forma más de que los usuarios conozcan más de ti.



SEGMENTACION DE TIEMPOS DE ESPERA.



VR Name: nombre con el cual será registrado el IVR.

IVR Description: si desea incluir una descripción, puede hacerlo en este campo.

Anuncio: seleccionar la grabación que se escuchará para este IVR.

Direct Dial: indicar Extensions cuando se incluye un menú con opciones para que el usuario teclee su respuesta.

Tiempo de espera: indicar el número de segundos que se mantendrá en espera.

Invalid Retries: se indica el número de intentos no válidos que puede ingresar el usuario.

Timeout Retries: se indica el número de intentos en los que no se recibe respuesta por parte del usuario.

Return IVR after VM: al seleccionar esta opción, después de usar el correo de voz se regresarán a este IVR.

IVR Entries: se indicará el destino de acuerdo a la respuesta tecleada por el usuario.



IVR SALIENTE



EL sistemas IVR permiten al llamante la opción de que un agente devuelva su llamada en lugar de esperar en una cola.

IVR saliente permite interactuar con los clientes potenciales de forma automática.

Esto incluye múltiples canales, como llamadas de voz automatizadas, campañas de correo electrónico y SMS, mensajes de redes sociales como los mensajes por WhatsApp.

Este proceso optimiza tiempos de respuesta, costos y genera eficiencia en la administración del proceso operativo, sin principal valor agregado es la percepción de servicio que se genera en el cliente.

Es un diferencial que acerca a la empresa a sus usuarios y adicionalmente permite generar un trazo documental que consolida en forma automática data de gran insumo para ejecutar ciencia de datos y generar estrategias dirigidas de alta eficiencia.

