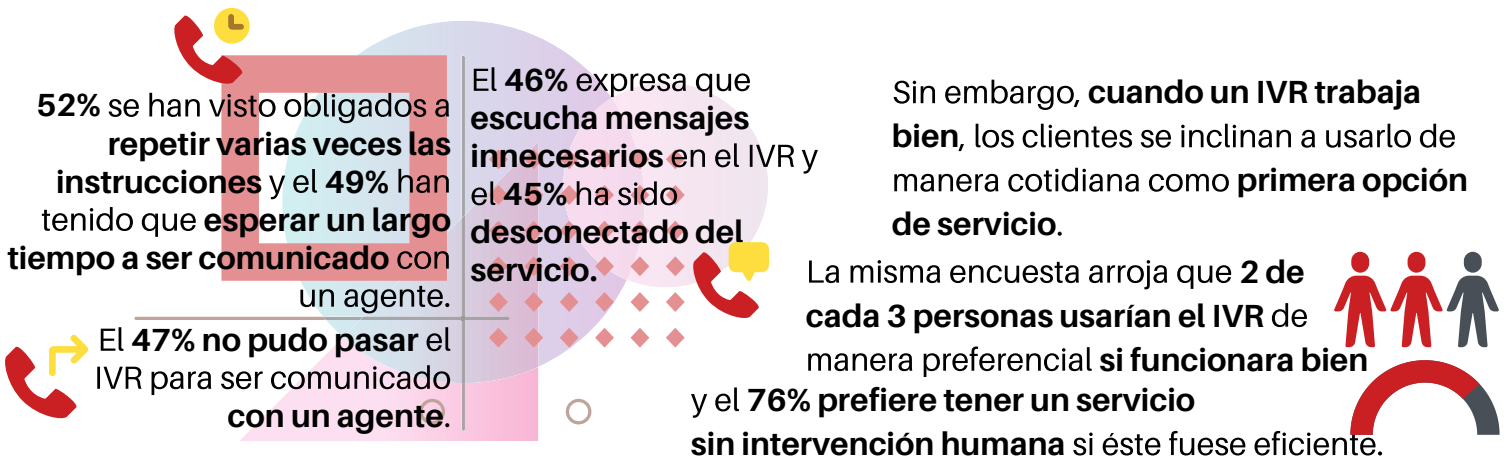


10 PUNTOS DE FALLA EN UN IVR QUE AFECTAN LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE



De acuerdo con estudios recientes, 94% de usuarios han experimentado frustración cuando utilizan un servicio de IVR para comunicarse.



EN NUESTRA EXPERIENCIA, ESTOS SON LOS 10 PUNTOS DE FALLA MÁS COMUNES EN LOS QUE INCURRE UN IVR Y QUE AFECTAN LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE:

- 1 El más común de ellos y probablemente el más molesto es el **tener que repetir un número de cuenta a un agente cuando ya se ha ingresado al IVR a través del teclado o la voz.**
- 2 **Que no exista una opción clara para obtener ayuda** cuando ninguna de las opciones existentes corresponde a lo que quiero hacer. Esto suele ser muy frustrante y todos los usuarios intentan marcar 0 para ser transferidos a un operador.
- 3 Elegir la opción para ser transferido a un operador y esperar durante un **largo tiempo sin un mensaje de espera.** Doblemente frustrante, pues el cliente luchó por ser transferido a un agente y al lograrlo en realidad entra a una cola de espera o simplemente es abandonado en silencio.
- 4 **Que se corte la llamada sin explicación** alguna o con un simple "Hasta luego".
- 5 El **corte de la llamada al momento de ser transferida** a una agente.
- 6 Al elegir un menú, tener que **esperar en silencios largos.**
- 7 **Mensajes del menú incompletos o no legibles** por cortes al inicio o al final de las frases.
- 8 Cuando existe un **menú de Call Back, mail o SMS, y éste no se reciba.**
- 9 Que un **menú de autoservicio** para saldos, fecha de corte, monto etc, **tarde mucho o no proporcione información.**
- 10 Que haya **opciones en el menú de autoservicio que no conducen a nada.**

ESTAS SON NUESTRAS 10 RECOMENDACIONES PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DE UN IVR:



1

Ponga al cliente primero.

Suena fácil, ¿cierto? Pero se sorprendería de los muchos IVR's que han sido diseñados para ahorrar tiempo o recursos a la empresa y no para servir al cliente.

2

Asegúrese de que los mensajes sean cortos y claros.

Nadie quiere ser bombardeado por información cuando lo que uno desea es resolver su problema. Mantenga el árbol lo más corto posible y ofrezca una salida para hablar con un agente.

3



Ofrezca una salida clara para hablar con un representante o explique los medios alternos de atención en caso de no encontrar respuestas en el IVR. No hay nada más frustrante que no poder hablar con un representante después de navegar por un interminable menú o haber intentado todas las opciones.

4

Comparta la información generada por el IVR.

En el caso de que la llamada sea transferida a un agente, transfiera la información del cliente al agente para que la atención sea manejada correctamente. **TELNORM** cuenta con la experiencia para interconectar estos sistemas.

5

Ofrezca siempre una opción de Call Back.

Esto mantendrá en alto la calidad del servicio aún y cuando haya saturación de usuarios. En caso de que el cliente decida seguir esperando, siempre anuncie el tiempo de espera promedio. Para esto **TELNORM** ofrece diferentes soluciones.

6

Siempre proporcione la opción de repetir el menú de opciones.

No olvide que no todos escuchamos de la misma manera.

7

Escoja la voz y el lenguaje adecuados que representen a su marca.

Evite reproducir música aburrida, y ofrezca un cambio de mensajes conforme se hace mas largo el tiempo de espera.

8

Administre y mida su IVR.

Alinee y mida el IVR de acuerdo con los objetivos del Call Center y de la organización. Si se mide el rendimiento del IVR se encontrará qué está funcionando y qué no. La herramienta **Visual Verify Discovery** es de gran ayuda y proporciona esta función.

9

Audite su IVR con regularidad.

Asegúrese de que el diseño original no fue alterado, que los menús funcionan correctamente y las interfaces a otros sistemas se encuentran operando correctamente. Uno o varias revisiones al año ayudan a mantener el IVR en forma. La herramienta **Visual Verify Assessments** es ideal para este propósito.

10

Integre su IVR con el WorkFlow.

En **TELNORM** podemos ayudarle a establecer los flujos de trabajo y los procesos correctos.

Visual
VERIFY by TELNORM



Visual Verify es la herramienta ideal de alta tecnología en la Nube que verifica el funcionamiento del IVR en todos sus aspectos, incrementando la satisfacción del cliente, reduciendo fallas y ahorrando costos debido a ineficiencias o tiempos muertos.



CONTACTE A UNO DE NUESTROS REPRESENTANTES

CLICK AQUÍ