

# IVR



**¿Como Maximizar la  
Satisfacción del Cliente?**

## CONSIDERACIONES PARA MAXIMIZAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN UN IVR

- 1. INFORMACIÓN.-** Recabe toda la información disponible sobre los servicios que piensa ofrecer por medio del IVR. Por ejemplo: Cantidad de llamadas por servicio, por mes, por día por hora, duración del servicio. Bases de datos necesarias, datos requeridos para obtener la información, etc. 
- 2. DETERMINE EL PERFIL DEL USUARIO.-** Investigue y documente cuál es el perfil del usuario del IVR y bajo qué condiciones lo usará
- 3. DETERMINE EL ENTORNO OPERATIVO.-** Defina con las áreas responsables si el IVR se utilizara para venta, atención al cliente, soporte técnico, cobranza etc.
- 4. DETERMINE EL ENTORNO TECNOLÓGICO.-** Defina el tipo de líneas telefónicas a utilizar, la base o bases de datos con las que va a interactuar, la solución de ACD a utilizar y cualquier otro elemento que tenga que ver con el servicio del IVR. Por ejemplo CTI, SMS, etc.
- 5. OPCIONES Y NIVELES DE MENU.-** Elabore el flujo de llamada procurando no presentar más de 5 opciones en el menú principal y no más de 4 niveles de menú.
- 6. SALUDO DE BIENVENIDA.-** Este debe ser breve, claro e independiente del Menú principal
- 7. AUDIOS DE LOS MENUS.-** Estas grabaciones deben ser de grado profesional, claras y con buena dicción. Si no es una opción terminal también debe indicar cuáles son esas opciones subsecuentes.
- 8. OPCIONES DE CONTROL.-** Defina las opciones de control de manera que siempre sean las mismas en todos los niveles y en todas las opciones. Por ejemplo repetir menú, subir a nivel o asistencia de operadora.
- 9. REPETICIÓN AUTOMÁTICA DEL MENU DIFERENCIADA.-** Ante ausencia de respuesta debe repetirse el menú, la segunda repetición puede ser igual a la primera, pero la tercera vez debe ser diferente. Debe ser más amigable, clara y brindar una alternativa, ya sea marcar un número para ir con la operadora, enviar a un buzón, así como la opción de ir automáticamente con operadora, indicar correo electrónico o página de internet.
- 10. CANTIDAD MÁXIMA DE REPETICIÓN DE MENUS.-** Los menús deben repetirse varias veces. Si no se recibe la respuesta del usuario puede ser porque no escucha bien las opciones, o porque son demasiadas opciones para recordarlas, o porque ninguna opción

## CONSIDERACIONES PARA MAXIMIZAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN UN IVR

corresponde a su necesidad. Considere repetir 3 o 4 veces. Revise con las estadísticas la cantidad de veces que se repite para afinar la redacción del menú

11. **MENU ESPECIALIZADO.**- Una opción a presentar una vez que ya se ha repetido el mensaje varias veces es ofrecer un menú con mayor detalle.

12. **ASIGNACIÓN DE LAS OPCIONES DEL MENU.**- Las opciones deben ser asignadas en base a la frecuencia de uso. De tal manera que las opciones más frecuentes sean las primeras que aparecen en el menú.



13. **INSTRUYA A SUS CLIENTES.**- Todo esfuerzo dedicado a enseñar a los usuarios a usar el IVR será benéfico.

14. **REPORTES.**- Aproveche los reportes que genera el IVR. El IVR debe proveer información de la cantidad de llamadas que se terminan en cada nodo del árbol del IVR. Por ejemplo cuántas llamadas terminan en cada opción y cuánto tiempo se lleva en cada opción, así como la cantidad de llamadas que se reciben en general. Obtenga del reporte cuantas se contestan, cuantas cuelgan antes de entrar al IVR y cuantas cuelgan una vez que ya entraron al IVR y además cuantas llamadas se derivan con un agente o a buzón. Así como cuantas veces se repite un menú antes de que una opción sea seleccionada o el usuario cuelgue. Utilice toda esta información para afinar el diseño de su IVR

15. **VINCULE LA TECNOLOGIA.**- Utilice tecnologías de SMS, Whatsapp, o correo electrónico para envío de información solicitada por el IVR, incluyendo el path o trayectoria del IVR que se utilizó para obtenerlo. Revise si la tecnología disponible permite vincular el IVR y SMS o whats upp para generar menus interactivos en los teléfonos inteligentes.

16. **DESARROLLE USUARIOS EXPERTOS.**- Programe el IVR de tal suerte que pueda recibir la secuencia de tonos completa para ir al nodo de interés. Esto permitirá al usuario almacenar el teléfono de su empresa junto con la trayectoria de la opción deseada, lo que le permitirá obtener el servicio rápidamente.

17. **OPCIÓN DE OPERADORA.**- Siempre debe existir una opción de asistencia por operadora.

18. **ANALICE LAS ESTADÍSTICAS.**- Estudie la estadísticas y con base en ellas rediseñe el flujo del IVR. Reordene de acuerdo a las preferencias y opciones más solicitadas

19. **ESTABILIDAD.**- Para que los usuarios se acostumbren al menú de servicios procure realizar la menor cantidad de cambios posibles y que ellos estén debidamente justificados.

## CONSIDERACIONES PARA MAXIMIZAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN UN IVR

20. **CONSIDERE LA SATISFACCION DEL CLIENTE.-**

Involucre a los responsables de Atención a Clientes y pondere la satisfacción del cliente vs. Costo



21. **PROMOCIONE LA VENTAJA DEL IVR.-** Indique de manera comparativa la ventaja de solicitar el servicio por medio del IVR con respecto a la atención personal. Horario extendido, rapidez, etc.

22. **DIMENSIONAMIENTO.-** Calcule adecuadamente la cantidad de canales y/o troncales, así como el número de sesiones simultaneas en la base de datos.

23. **BALANCEO.-** Configure correctamente los tiempos de espera vs. La cantidad de agentes disponibles

24. **MENSAJES DE CONTINGENCIA.-** Determine mensajes de contingencia donde pueda informar a los usuarios de la contingencia y cualquier otra información que los usuarios puedan estar buscando

25. **APROVECHAMIENTO DE LA TECNOLOGIA.-** Utilice el ANI (Automatic Number Identification) y cualquier información que pueda recabar por parte del usuario para aprovecharla por el CTI y el IVR. Algo que no debe dejar de revisar es como utilizar su IVR junto con SMS y whats up para brindar un servicio superior a sus clientes sobre los teléfonos inteligentes, de tal forma que combine audio y texto.

26. **ENCUESTAS.-** Procure que las encuestas sean muy breves y concisas. Ofrezca una opción para que el usuario deje un mensaje si así lo desea.

