



Guia de URA para empresas:

Principais ferramentas e vantagens

SUMÁRIO

Introdução	3
1. Conceito da ura.	4
2. URA ativa e URA receptiva	5
3. Benefícios e funcionalidades da URA	6
4. Em que setores utilizar a URA.	7
5. Boas práticas de URA	8
6. Quando utilizar a URA.	9
7. URA em grandes e pequenas empresas	10
Conclusão.	11

INTRODUÇÃO

A **URA (Unidade de Resposta Audível)** é uma funcionalidade da telefonia IP que atua na automatização do atendimento de ligações telefônicas. Essa solução, no entanto, pode ir muito mais além disso e ser estratégica em uma empresa, auxiliando em vários fatores, inclusive redução de custos e aumento da produtividade.

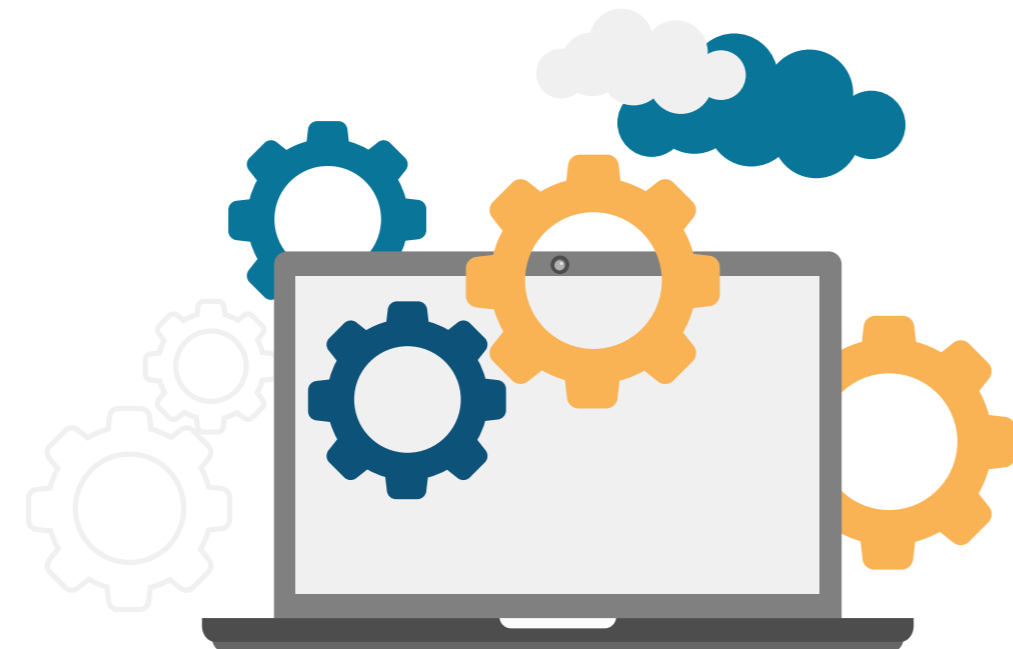
Nesse e-book, vamos abordar o funcionamento de uma URA e os cenários possíveis nos quais ela pode ser utilizada.

Boa leitura!



1. CONCEITO DA URA

O que exatamente é uma URA? Uma Unidade de Resposta Audível é o atendimento automático de uma empresa. Ela pode resolver situações por si só ou encaminhar ligações para determinados ramais, de forma automatizada. A URA, como forma de agilidade de comunicação, pode ser comparada a, por exemplo, caixas eletrônicos de autoatendimento, sistemas de compra de ingressos e agendamentos automáticos de consultas médicas.



2. URA ATIVA E URA RECEPTIVA

Existem dois tipos de URA: a ativa e a receptiva.

URA ativa

A empresa gera uma ligação e, após atendimento do cliente, uma gravação é executada, disponibilizando opções para que ele possa falar com um atendente ou um setor específico. Como exemplo, imagine você recebendo uma ligação promocional sobre um show que tenha interesse. A gravação executada na ligação lhe informa sobre o show e lhe dá a opção de comprar seu ingresso na loja ou com o atendente disponível naquele momento, bastando pressionar uma tecla para escolher.

URA receptiva

Esta é a opção mais utilizada nas empresas. Ao ligar para o número geral da empresa ou de um setor específico, a URA realiza o pré-atendimento informando ao cliente quais ações ele deve executar para falar com um determinado setor ou pessoa. Caso a URA tenha integração com sistemas de informação, a própria funcionalidade poderá retornar informações, aumentando a eficiência e minimizando o tempo de atendimento do cliente.

Para determinar que tipo de URA será implementada, alguns fatores devem ser considerados.

1. Que necessidades do ambiente essa funcionalidade irá atender?
2. Que objetivos sua empresa pretende com a implantação da URA?
3. Que fornecedor me atenderá propriamente?

Após essas definições, é preciso implantar a solução e customizar as funcionalidades. A configuração de uma URA leva em conta as opções de escolha que se deseja fornecer ao cliente, para onde as ligações serão encaminhadas e se deverá ou não haver a integração CTI com sistemas de informação.

3. BENEFÍCIOS E FUNCIONALIDADES DA URA

Alguns benefícios e funcionalidades da URA são:

- Atendimento personalizado ao cliente;
- Otimização do tempo gasto no atendimento de uma chamada;
- Filtro de ligações e encaminhamento de maneira correta para os atendentes;
- Personalização conforme horário e dia da semana;
- Possibilidade de atendimento automático 24h por dia;
- Encaminhamento de chamadas para diferentes unidades da empresa, matriz ou filiais (essa funcionalidade depende do ambiente de telefonia ser integrado).
- Aumento da efetividade do atendimento prestado.

A automatização do atendimento por meio da URA gera benefícios tanto para a empresa quanto para o cliente utilizador da solução. A empresa ganha em agilidade, otimização de recursos e profissionalismo, enquanto o cliente ganha em redução no tempo de atendimento gasto para obter informações e resolver problemas.



4. EM QUE SETORES UTILIZAR A URA

Vários setores organizacionais podem utilizar a URA para diferentes demandas.



SAÚDE

Para esse setor, um atendimento rápido e preciso é algo prioritário. Assim, a URA descreve os setores de atendimento e encaminha o usuário de acordo com a opção selecionada. Ao selecionar uma opção, o usuário pode ter sua chamada encaminhada para a fila de atendimento do setor ou então para atendimento direto no ramal do agente. O que deve ser analisado ao montar uma estrutura de URA e o esquema de encaminhamento das ligações é a quantidade de ligações recebidas e a prioridade de atendimento de cada opção.



CALLCENTER

A triagem e encaminhamento de ligações para a área que atenderá o cliente e irá solucionar sua dúvida ou problema é uma demanda comum de callcenters receptivos e normalmente é atendida pela solução de URA. As opções selecionadas na URA pelo usuário o direcionam para o atendente ou setor responsável pelo tipo de atendimento selecionado.



TRANSPORTE

Para empresas de transporte, a URA é uma ferramenta de atendimento tanto de clientes como das equipes de campo. Por meio de integração [CTI](#), clientes podem utilizar a URA para verificar status de serviços e falar com setores sobre outros assuntos. Além disso, motoristas e equipes de entrega também podem utilizá-la para consultar informações sobre destinos, tempo de entrega e outras informações úteis para o desempenho de suas funções.

5. BOAS PRÁTICAS DE URA

Algumas boas práticas de URA são:

- 6.1** Saber exatamente quem é o público que utilizará a funcionalidade e adequar o atendimento às suas necessidades.
- 6.2** Atendimento automatizado ou não? Uma consulta de informações pode ser direcionada para um atendente ou, dependendo da frequência com que a informação é consultada, a URA pode automatizar o atendimento via integração CTI e fornecer informações 24h por dia, sem a necessidade de atendente.
- 6.3** Adicionar uma opção de contato direto com um atendente. Isso faz com que o cliente tenha um atendimento rápido caso não identifique uma opção na URA que possa lhe ajudar.
- 6.4** Adicionar ferramentas de análise para acompanhar o atendimento prestado pelos atendentes. Dessa forma, é possível identificar se o fluxo de ligações está alto ou baixo, saber qual o percentual de ligações atendidas ou não e acompanhar a evolução das ligações recebidas para saber se as opções disponibilizadas na URA estão de acordo com as necessidades dos clientes utilizadores.
- 6.5** Quando necessário, a URA pode iniciar o atendimento com uma mensagem. Esta mensagem pode ser apenas uma saudação ou pode ser também um informativo para os clientes.
- 6.6** Ao descrever as opções iniciais de setores ou serviços que o cliente pode selecionar no menu inicial da URA tente ser o mais assertivo possível com o que ele busca, evite limitar a opção descrevendo apenas ao nome do setor. Como exemplo pense no caso de uma oficina, ao invés de apresentar as opções de URA apenas como vendas, serviços, fornecedores e etc, descreva de que forma cada opção poderá ajudar o cliente que está na linha. Exemplo: Para obter informações sobre a venda de produtos, tecle 1, para assuntos referente a serviços de oficina e troca de peças, tecle 2, atendimento de fornecedores e assuntos relacionados a serviços terceirizados, tecle 3.
- 6.7** Outra boa prática na hora de elaborar a descrição das opções de URA, é indicar a tecla da opção a ser selecionada apenas no final da frase. Desta forma você tem a atenção de quem está ouvindo até o final, evita que opções sejam selecionadas por engano e proporciona ao usuário uma boa experiência de usabilidade da URA.

6. QUANDO UTILIZAR A URA

Algumas questões que devem ser analisadas para a decisão de implantar ou não uma URA são:

7.1 Você sabe quantas ligações são recebidas por dia, semana ou mês na sua empresa?

Saber a quantidade de ligações recebidas e quais os setores mais solicitados pode ajudar você a definir qual será a estrutura de atendimento da URA.

7.2 Todos os setores para onde as ligações serão direcionadas terão pessoas disponíveis para atender as chamadas que chegarem?

Não são todos os setores que têm uma pessoa específica para realizar atendimento de novas ligações, e isso pode requerer primeiro o encaminhamento das ligações para uma fila. No momento em que a URA direciona uma nova ligação para aguardar atendimento, internamente a ligação irá chamar nos ramais pertencentes à fila do setor selecionado.

7.3 Algum tipo de informação precisará ser passada de forma automática?

Por meio de integração CTI, a solução de URA pode se comunicar com outros sistemas de informação a fim de fornecer informações de forma automática.



7. URA EM GRANDES E PEQUENAS EMPRESAS

Fica claro que grandes empresas são beneficiadas pela implantação da URA, principalmente por terem um grande número de ligações, filiais, clientes, fornecedores, setores, etc. Porém, pequenas empresas também objetivam um padrão de serviço de alta qualidade, principalmente no atendimento, que é a porta de entrada da empresa para clientes e fornecedores. E uma das funcionalidades de soluções IP é justamente o atendimento automatizado, que pode ser viabilizado pela ferramenta URA.

Características da URA em empresas

A URA “atende” o cliente que liga para a organização, minimizando a necessidade de um atendente específico para isso. Ela também direciona a pessoa ao setor buscado, de acordo com suas necessidades (tudo via teclado numérico).

Atendimento personalizado e centralizado

A URA pode também funcionar como um SAC – Serviço de Atendimento ao Cliente -, identificando automaticamente quem é a pessoa que ligou (por meio do CPF ou número de matrícula em um determinado serviço, por exemplo). Assim, a URA pode cruzar informações com o CRM (Customer Relationship Management) da empresa e saber a situação do cadastro do cliente, direcionando-o para a área financeira, por exemplo, se é verificado um débito desse usuário com a companhia.

Integração com sistemas

É possível integrar a funcionalidade com outros sistemas e bancos de dados, para um fornecimento de informações automático e ininterrupto.

Atendimento dinâmico com áudios personalizados

A customização de áudios para a URA possibilita a inclusão de mensagens de vários tipos, que podem ser executadas inclusive de acordo com o horário e situação. Exemplos de mensagens possíveis:

Saudação: bom dia, boa tarde ou boa noite, etc.

Mensagens de alerta: uma empresa concessionária de luz, por exemplo, pode alertar um cliente que telefona para ela de que sua região está sem luz por determinado período de tempo. Assim, não é necessário que essa pessoa seja encaminhada para um atendente.

Mensagens de eventos e campanhas: a empresa pode estar realizando algum tipo de campanha de marketing e, antes mesmo de a pessoa ser direcionada para algum setor, ela ouve uma mensagem sobre a ação.

CONCLUSÃO

A URA agiliza muitos processos de atendimento. Pode ser integrada aos sistemas de gestão das empresas e instituições e demonstra profissionalismo no primeiro contato do cliente.

No entanto, a URA é apenas uma parte de todo o sistema responsável pelo atendimento do cliente e comunicação da empresa. A utilização de uma plataforma de comunicação que permita o gerenciamento e customização de soluções é um fator estratégico para a melhoria contínua do atendimento e evolução da empresa.

Conheça a plataforma de comunicação IP-PBX da Canal Telecom e confira nossas soluções para o seu ambiente

Para mais informações sobre telefonia IP, siga nosso blog:

canaltelecom.com.br/blog

