Loway presents

IVR: La Banda Telonera de los Centros de Llamadas



por Allison Smith @voicegal

No querrías que cualquiera preparara a tu audiencia, ¿verdad?

Nunca he asistido a un concierto en el que la banda telonera no fuera 100% adecuada para el acto principal. Las bandas teloneras se eligen por su similitud, su cohesión y su compatibilidad con la estrella principal. Ninguna banda estrella permite que cualquier solicitante desconocido sea su banda telonera. Ese acto de inicio debe establecer el tono de cómo será el acto principal.

Y así debería ser con tu IVR y cómo prepara a las personas que llaman para la experiencia en tu Centro de Llamadas. Las personas que llaman toman decisiones sobre la compañía generalmente de inmediato - en el momento en que se conecta la llamada y el IVR los "clasifica" de manera preliminar. Es crítico que tu IVR "juegue bien" con la identidad de tu Centro de Llamadas y establezca el tono de manera apropiada. Los riesgos de no ser conscientes de la identidad creada por el IVR son peligrosos y pueden debilitar la preciosa relación entre tus clientes y las interacciones de tu centro de llamadas.

Tomemos el ejemplo de las bandas de rock de todas partes, las cuales nunca subirían al escenario sin antes...

Conocer a su audiencia

¿Quién es el cliente promedio, qué quieren y por qué llaman, en lugar de resolver su problema en línea? Es fundamental que el IVR que precede al contacto con el centro de llamadas se establezca de manera que refleje la demografía de quién está llamando, la razón por la que es probable que estén llamando y que esperan del Personal del Centro de Llamadas con quién están a punto de interactuar.

Nunca insultar la inteligencia de la audiencia ni menospreciarlos

Recientemente tuve la oportunidad de llamar a un par de centros de atención telefónica. He notado un par de tendencias populares que me parecen descaradas, poco sinceras y necesitan desaparecer ahora. Ya sea que estés hablando sobre el recubrimiento de miel: "¿Puedo preguntar con quién tengo el placer de hablar hoy...? o las declaraciones de preocupación simuladas que se escuchan a menudo (generalmente leídas con voz inexpresiva): "Lamento profundamente que estes teniendo problemas con nuestro producto. Eso debe ser muy decepcionante para ti. Voy a trabajar arduamente para encontrar una solución hoy". Estas declaraciones suenan huecas, falsas, y muy... predefinidas. Creo firmemente que el Personal del centro de llamadas, quienes tiene un trabajo difícil en la primera línea del servicio al cliente, debería depender menos de las secuencias de comandos y más en las señales humanas reales para responder a las preguntas/inquietudes de los clientes de una manera más natural. El IVR al que escuchan, para un servicio básico de bajo nivel, antes de llegar a un agente en vivo, también debe estar libre de falta de sinceridad y debe proyectar que la consulta del cliente es importante y seria - y que el Centro de Llamadas realmente se preocupa.

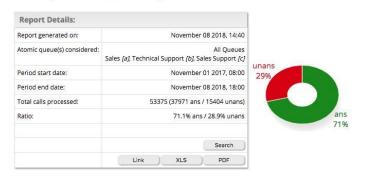
Asegurarse de que nadie salga

No hace falta decir que nadie se queda si no la están pasando bien, si perciben que están perdiendo el tiempo o que no se les valora. Si alguien espera una experiencia MegaDeth de un concierto de James Taylor, quedaran decepcionados. El seguimiento de las llamadas cortadas durante la fase inicial de servicio del IVR le dirá a un centro de llamadas mucho sobre si el sistema IVR está funcionando bien o no. La información detallada del IVR también se rastrea de forma nativa dentro en los paquetes modernos de monitoreo de centros de llamadas, tales como QueueMetrics de Loway. Las rutas de IVR se examinan en su totalidad (como la suma de todas las elecciones realizadas por el llamante) y las elecciones realizadas en esa ruta para cada ruta del IVR.

QueueMetrics, por ejemplo, analiza para cada ruta el número de llamadas que lo atraviesan, los objetivos del IVR alcanzados inmediatamente después de esa ruta, la tasa de éxito, como el porcentaje de objetivos en todas las llamadas que ingresaron al menú, la cantidad de cortes de llamada realizadas en ese menú IVR., la tasa de agotamiento, y el número de cortes de llamada frente al número total de llamadas y mucho más.



All Reports » IVR Analysis



A través del análisis, puedes ver que el servicio de atención al cliente, ya sea el IVR o la llamada real del centro de llamadas, puede ser casi siempre más rápido, con menos opciones y una atención incesante con la idea de que el tiempo disponible de la persona que llama, y su paciencia, es probable que sea mucho más corta de lo que piensas.

Tratar a todos como si estuvieran molestos

...porque probablemente lo estén. Intento que mis clientes, cuando se preguntan qué incluir en su IVR, tengan en cuenta una cuestión fundamental: que las personas que llaman probablemente ya han visitado el sitio web de la empresa. Su pregunta o problema es probablemente tan específica; tan particular, o tan confusa, que necesitan hablar con un ser humano al respecto. Si piensas del IVR como esa banda telonera increíble, saludar a la persona con una conexión instantánea y genuina, el servicio que recibe del acto principal, es decir, tu personal del centro de llamadas, será coherente, y lo más importante: se mantendrá una identidad de marca constante y uniforme durante toda la experiencia del cliente.

Allison Smith - La voz del IVR

Allison Smith es un talento de voz reconocida internacionalmente, especializada en grabaciones IVR. Es una vocalista femenina con experiencia profesional y ofrece una amplia gama de servicios de grabación profesional.



Visita <u>www.theivrvoice.com</u> para más información.

QueueMetrics Suite para Centros de Llamadas Asterisk

Para obtener más información técnica sobre la solución para centro de llamadas de QueueMetrics, consulta el Manual de Usuario.

Visita www.queuemetrics.com para una prueba completa de 30 días.

Asiste a nuestros Seminarios Web Gratuitos para una demostración en vivo de QueueMetrics.