



Smart [IVR](#) refere-se a sistemas de resposta de voz interativa (IVR) que podem reconhecer e responder à fala humana. Ao contrário do IVR tradicional - que depende de menus rígidos e entradas de teclado - o IVR inteligente pode interpretar a linguagem falada, fazer perguntas esclarecedoras e adaptar suas respostas com base nas necessidades do cliente.

Isso cria uma experiência mais tranquila e rápida que deixa os chamadores mais satisfeitos e as empresas mais eficientes.

Agora - você verá termos como “URA inteligente”, “URA conversacional” e “URA de linguagem natural” que são frequentemente usados de forma intercambiável. As distinções geralmente decorrem do marketing e da marca, e não de diferenças técnicas significativas.

Neste post, ajudarei a eliminar o ruído do marketing para explicar o que é IVR inteligente, como funciona e o que pode fazer.

O que você vai ler:



- [Tecnicamente, o que é um IVR inteligente?](#)
 - [Recursos complementares de IVR inteligente](#)
- [Como funciona o IVR inteligente](#)
- [Benefícios dos sistemas IVR inteligentes](#)
 - [Tempos de espera mais curtos do cliente](#)
 - [Aumento da produtividade e diminuição do estresse dos agentes](#)
 - [Melhor coleta e análise de dados](#)
 - [Menos erros humanos](#)
 - [Reduza os custos de suporte ao cliente](#)
- [KPIs para medir o desempenho do IVR inteligente](#)
- [Dicas para implementar IVR inteligente](#)
 - [Dê aos clientes a opção de ignorar seu IVR](#)
 - [Fornece várias opções de resposta ao chamador](#)
 - [Torne o roteamento de chamadas inteligente e contínuo](#)
 - [Torne seu menu simples e fácil de usar](#)
 - [Use uma voz que soe realista](#)
 - [Adicione uma opção de retorno de chamada](#)

Tecnicamente, o que é um IVR inteligente?

Para fins práticos, um IVR inteligente possui os seguintes recursos que vão além dos sistemas tradicionais:



- **Capacidades de conversação:** Usando Processamento de Linguagem Natural (PNL) para compreender e responder à fala natural.
- **Roteamento dinâmico:** Ajustar fluxos de chamadas com base em informações de clientes em tempo real e [dados](#) históricos.
- **Insights baseados em IA:** Usando dados de conversas anteriores e aprendizado de máquina para melhorar as interações e refinar as respostas ao longo do tempo.

Recursos complementares de IVR inteligente

Além dos recursos básicos, alguns fornecedores oferecem recursos complementares que aprimoram a funcionalidade dos sistemas IVR inteligentes. Esses recursos podem agregar valor e atender a necessidades específicas de negócios:

- **Pesquisas de feedback do cliente:** Solicite automaticamente aos chamadores que forneçam feedback após a interação, oferecendo insights para melhoria contínua.
- **URA visual:** Estenda a funcionalidade IVR para uma interface de smartphone, permitindo que os usuários naveguem visualmente em vez de verbalmente.
- **Notificações de saída:** Entre em contato proativamente com os clientes com lembretes, atualizações ou alertas por meio de chamadas ou mensagens automatizadas.
- **Suporte multilíngue:** Ofereça recursos avançados de idiomas para interações perfeitas com diversas bases de clientes.
- **Integração com ferramentas de terceiros:** Conecte sistemas IVR a plataformas de [CRM](#), helpdesk ou análises para obter um fluxo de trabalho unificado.

Geralmente, o melhor software de call center oferece suporte a todos esses recursos - apenas lembre-se de que alguns fornecedores oferecem soluções integradas, enquanto outros contam com ferramentas de terceiros para oferecer suporte a IVR visual, suporte multilíngue e outros recursos.

Como funciona o IVR inteligente

Quando um chamador disca, o sistema o cumprimenta e o convida a descrever suas necessidades com suas próprias palavras. Ao contrário dos IVRs tradicionais, que dependem de menus fixos, os IVRs inteligentes usam Reconhecimento Automático de Fala (ASR) e PNL para interpretar a intenção do chamador, fazer perguntas esclarecedoras, se necessário, e encaminhá-las com eficiência.

Nos bastidores, os sistemas IVR inteligentes usam IA para analisar informações faladas e combiná-las com as soluções mais relevantes. Eles se conectam aos dados dos clientes por meio da integração de CRM para personalizar as interações, como reconhecer clientes recorrentes ou relembrar problemas anteriores.

Os sistemas Smart IVR também ajustam dinamicamente os fluxos de chamadas com base no



contexto, garantindo que cada chamador obtenha a resposta apropriada, seja autoatendimento, informações detalhadas ou transferência para um agente específico.

O resultado é uma jornada simplificada do chamador que equilibra velocidade e satisfação. Os chamadores gastam menos tempo explicando suas necessidades ou esperando pela conexão certa, enquanto as empresas se beneficiam de custos reduzidos de tratamento de chamadas e de uma utilização mais eficaz do agente.

Ao combinar tecnologia avançada de contact center com foco na experiência do usuário, os IVRs inteligentes garantem que cada etapa da jornada pareça significativa e produtiva.

VEJA: Descubra sete coisas surpreendentes que o ASR de call center faz muito bem.

Benefícios dos sistemas IVR inteligentes

Em termos de métricas de desempenho associadas aos call centers, os Smart IVRs oferecem uma série de benefícios atraentes relacionados aos KPI.

Tempos de espera mais curtos do cliente

Com o Smart IVR, você pode oferecer uma gama maior de recursos de autoatendimento, o que pode reduzir significativamente o tempo de espera dos clientes na central de atendimento. Os recursos de roteamento inteligente também reduzem os tempos de espera, conectando os chamadores ao departamento ou agente certo, sem transferi-los de um agente para outro. E, como os chamadores conseguem seguir na direção certa muito mais cedo, isso pode levar a uma menor taxa de abandono de chamadas e a uma maior taxa de resolução na primeira chamada.

Aumento da produtividade e diminuição do estresse dos agentes

Como os sistemas IVR inteligentes oferecem mais maneiras para os chamadores realizarem consultas básicas por conta própria a qualquer hora do dia, isso diminui a carga dos agentes ao vivo. Isso não apenas permite que os funcionários do call center se concentrem em tarefas mais complexas (e menos repetitivas), mas também tende a reduzir as taxas de esgotamento e a rotatividade do call center - em última análise, economizando dinheiro para sua empresa no longo prazo.

Melhor coleta e análise de dados

Um sistema Smart IVR também simplifica a coleta e avaliação de grandes quantidades de dados de clientes. Isso complementa a análise IVR tradicional com pontos de dados adicionais para otimizar os fluxos de chamadas e as jornadas dos clientes. Esses dados também podem ser usados para obter insights mais profundos sobre as bases de clientes e seus pontos fracos, fornecendo efetivamente feedback implícito que pode ajudar as



empresas a melhorar seus produtos e a se livrar de problemas comuns.

VEJA: Aprenda como a análise IVR pode corrigir problemas de fluxo de chamadas.

Menos erros humanos

Em um contact center tradicional sem Smart IVR, erros manuais de roteamento de chamadas e longos tempos de espera geralmente levam a experiências negativas do cliente e ao abandono de chamadas. O Smart IVR, no entanto, reduz muito o risco de erros humanos, levando a uma melhor experiência geral do cliente.

Reduza os custos de suporte ao cliente

Com as opções de autoatendimento e roteamento inteligente de chamadas do Smart IVR, há menos necessidade de uma grande equipe de agentes ao vivo. Isso reduz os custos de pessoal para empresas e organizações, economizando muito dinheiro ao longo do tempo.

KPIs para medir o desempenho do IVR inteligente

Ao observar o desempenho do seu Smart IVR, tenha em mente estas métricas críticas do call center:

- **Resolução de Primeira Chamada (FCR):** Uma taxa alta indica que o IVR resolve problemas de forma eficaz, sem a necessidade de múltiplas interações. Procure tendências de queda nas taxas de resolução, o que pode indicar roteamento ineficaz ou avisos pouco claros.
- **Taxa média de abandono de chamadas:** Uma baixa taxa de abandono sugere que o IVR mantém os chamadores envolvidos. Um aumento repentino pode indicar menus excessivamente complexos ou tempos de espera prolongados.
- **Satisfação do Cliente (CSAT):** Frequentemente medido através de pesquisas pós-chamada. Fique atento às pontuações decrescentes, que podem destacar áreas onde as capacidades de conversação ou roteamento do IVR estão aquém.
- **Tempo médio de atendimento (AHT):** Uma diminuição constante no tempo de atendimento pode refletir que o IVR está roteando chamadas de maneira eficiente para os agentes certos. No entanto, se estiver muito baixo, pode significar que os chamadores estão ignorando totalmente o sistema devido à frustração.
- **Custo por chamada:** Acompanhe se o IVR reduz custos ao longo do tempo. O aumento dos custos pode indicar ineficiências na forma como as chamadas são tratadas ou roteadas.
- **Taxa de utilização do agente:** Um IVR que funcione bem deve liberar os agentes para tarefas mais complexas. Se as taxas de utilização estiverem estagnadas, isso pode significar que o IVR não está descarregando as consultas básicas conforme planejado.

Ao rastrear essas métricas logo após a implementação do seu Smart IVR, você pode avaliar



com mais segurança se o seu sistema está funcionando e reduzir o risco de tomar decisões erradas com base em dados imprecisos.

Dicas para implementar IVR inteligente

A implementação de um sistema IVR inteligente requer um planejamento cuidadoso para garantir que ele atenda aos objetivos de negócios e às necessidades do cliente. Uma implementação bem executada pode agilizar as operações e melhorar a experiência do chamador, mas alcançar esse equilíbrio exige mais do que apenas implementar a tecnologia.

Aqui estão algumas práticas recomendadas e regras práticas de IVR para ajudá-lo a maximizar o potencial do sistema e preparar o terreno para o sucesso a longo prazo.

Dê aos clientes a opção de ignorar seu IVR

Não importa o que aconteça, sempre ofereça a opção de falar com um agente ao vivo. Fazer isso pode ajudar a reduzir a frustração do cliente caso ele sinta que seu sistema IVR não o está ajudando a obter as respostas necessárias imediatamente. Mesmo que as pessoas não utilizem a opção, oferecê-la antecipadamente é uma forma de construir confiança e estabelecer credibilidade durante os momentos iniciais da jornada do chamador.

Fornece várias opções de resposta ao chamador

Uma maneira de agilizar o fluxo de chamadas IVR e torná-lo mais fácil de usar é oferecer opções de tom e comando de voz para seus chamadores. Isso lhes dá a liberdade de interagir da maneira que se sentirem mais confortáveis. Da mesma forma, isso também fornece aos chamadores com sotaques e dialetos exclusivos uma maneira de garantir que possam se comunicar adequadamente com seu sistema IVR.

Torne o roteamento de chamadas inteligente e contínuo

A implementação de roteamento inteligente em seu sistema IVR permite transferir chamadas com base no número de telefone do chamador, possibilitando que os chamadores falem com o mesmo agente que tratou do problema antes. Ele também pode transferir chamadas para agentes que falam um idioma específico e mover chamadas importantes para o início da fila de chamadas. Tudo isso leva a uma experiência geral do cliente mais integrada e fácil de usar.

VEJA: Aprenda sobre os diferentes tipos de roteamento IVR e quando usá-los.

Torne seu menu simples e fácil de usar

Sempre mapeie seu menu com antecedência para garantir que seja fácil de usar, intuitivo e simples. Isso torna mais fácil para os clientes entenderem seu sistema IVR e reduz o atrito



ao longo da jornada do cliente.

Use uma voz que soe realista

Embora os sistemas Smart IVR geralmente tenham opções de voz com som realista, teste algumas e decida qual é a melhor para seus clientes. Usar a voz mais realista possível ajudará a deixar os chamadores à vontade, tornar a conversa mais natural e melhorar a experiência do cliente.

VEJO: Saiba mais sobre como fazer uma gravação IVR de alta qualidade.

Adicione uma opção de retorno de chamada

Ao incluir uma opção de retorno de chamada do cliente em seu sistema Smart IVR, seus clientes não terão que esperar em uma fila de chamadas por um período de tempo desconhecido. Isso lhes dá a liberdade de passar o dia sem perder o lugar na fila e também oferece a oportunidade de otimizar seu sistema de gerenciamento de chamadas para seus agentes ao vivo.