

IVR'S



Descripción del Producto

Un IVR (Interactive Voice Response) o Respuesta de Voz Interactiva es un sistema telefónico automatizado que interactúa con los usuarios mediante mensajes de voz y opciones de teclado o reconocimiento de voz.

Para una presentación de producto, podrías explicarlo así: IVR (Interactive Voice Response): Es una tecnología que permite a los clientes interactuar con una empresa a través de llamadas telefónicas automatizadas.

El sistema guía al usuario mediante menús de voz, permitiéndole obtener información, realizar consultas o ser dirigido al área adecuada sin necesidad de hablar inicialmente con un agente.

Beneficios de un IVR



Atención disponible 24/7.

01



Reduce los tiempos de espera.

02



Dirige las llamadas al departamento correcto.

03



Disminuye costos operativos.

04



Mejora la experiencia del cliente.

05

Nuestro IVR automatiza la atención telefónica, optimizando el enrutamiento de llamadas y mejorando la experiencia del cliente mediante respuestas rápidas y personalizadas.

Términos en palabras sencillas

Conceptos básicos para que el cliente entienda fácilmente la solución.



IVR

Menú telefónico automático que orienta al cliente y canaliza su llamada.



24/7

Servicio disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.



Enrutamiento de llamadas

Proceso de enviar cada llamada al área o persona adecuada.



Agente

Persona que atiende directamente al cliente por teléfono.



Menú automatizado

Opciones grabadas que el cliente escucha para elegir una acción.



Respuesta personalizada

Atención configurada según la necesidad o elección del cliente.

Ejemplo

Cuando llamas a un banco y escuchas:



"Bienvenido. Para consultar su saldo, presione

1. Para reportar una tarjeta, presione
2. Para hablar con un asesor, presione 3

Ese menú automatizado es un IVR.



Nuestro IVR automatiza la atención telefónica, optimizando el enrutamiento de llamadas y mejorando la experiencia del cliente mediante respuestas rápidas y personalizadas.