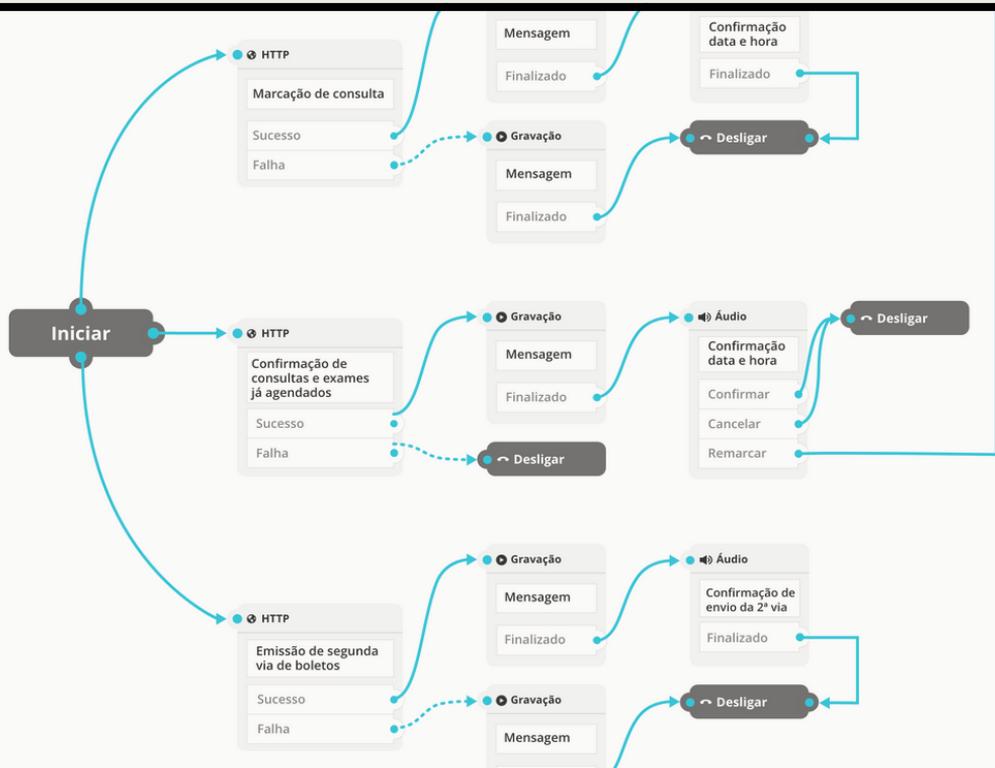


# Guia rápido para criação de um fluxo de URA eficiente

EVOLUX



INTRODUÇÃO

# Olá! :)

Bem-vindo(a) ao nosso guia para **criar uma URA eficiente!**

Se você está buscando resolver a demanda do seu cliente, sem a necessidade de interação humana e mantendo a qualidade de uma **experiência de atendimento personalizada**, a URA é uma ferramenta poderosa que certamente vai te ajudar a melhorar os níveis de satisfação e superar as metas de SLA da sua operação.

Neste material, vamos guiá-lo, do início ao fim, para que você consiga desenhar um fluxo de URA realmente eficaz.



# Vamos começar do começo...

## O que é uma URA?

A URA, ou Unidade de Resposta Audível, é um sistema de atendimento automatizado, que interage e toma decisões de acordo com a resposta dos clientes.

Quando um cliente entra em contato com uma empresa por telefone, a URA cumpre dois objetivos principais: resolver o problema do cliente ou direcioná-lo para o departamento ou atendente mais capacitado para lidar com a sua demanda.

## Por que a URA é importante?

Uma URA bem construída, pode gerar uma série de benefícios para o cliente e também para sua operação, tais como:

- **Agilidade:** seu cliente vai poder resolver um problema com alguns cliques, acionando um autosserviço, ou ser rapidamente direcionado para a equipe de atendimento.
- **Personalização:** a URA pode reconhecer o seu cliente, dando a ele uma experiência adequada ao seu perfil ou necessidade.

---

## Além disso...

Com a URA, você garante uma **disponibilidade 24/7** para o atendimento. O que significa que a qualquer hora do dia, todos os dias da semana, você será capaz de atender as demandas do seu cliente, sem a necessidade de aumentar o time para isso.

# Passo a passo para criar um fluxo de URA eficiente

## 1. Defina seus objetivos

Antes de começar a criar o seu fluxo de URA, é importante definir claramente os objetivos que você deseja alcançar.

Pergunte a si mesmo: qual problema eu desejo resolver com minha URA?

Isso pode incluir:

- **reduzir o tempo de espera** da sua operação, oferecendo serviços que podem ser automatizados e evitando assim o esforço humano;
- ou, **padronizar respostas** para garantir que seu cliente terá a melhor informação para a sua dúvida.

## 2. Conheça seu cliente e sua operação

Faça uma análise detalhada do comportamento que seu cliente tem ao ligar para o call center.

Isso vai contribuir muito na construção de uma URA focada em atender bem o seu perfil de clientes e melhorar os níveis de serviço que são prioridade para você.



A URA AGILIZA  
A ROTINA DO  
TIME DE  
ATENDIMENTO



# Passo a passo para criar um fluxo de URA eficiente

## 3. Faça bons menus de opções

Dê a seu cliente, opções claras, de linguagem fácil, evitando termos técnicos e mensagens longas.

Ordene-as a fim de garantir que ele irá escolher a opção que mais se encaixa com aquilo que procura.

**DICA:** evite opções muito genéricas logo no começo do Menu, que vão induzi-lo a tomar uma decisão rápida e perder a oportunidade de ouvir uma alternativa melhor.

## 4. Faça testes simulados

Realize testes diversos, ligando para sua URA ainda em ambiente de homologação, e tente esgotar os diferentes tipos de casos que possam surgir.

Peça ajuda à sua equipe de atendimento, eles terão outro olhar na análise da qualidade da jornada do cliente, identificando pontos de melhoria para lidar com as dores do seu cliente.



**COM A URA, OS  
ATENDENTES  
FICAM LIVRES  
PARA OUTRAS  
ATIVIDADES MAIS  
IMPORTANTES**



# Passo a passo para criar um fluxo de URA eficiente

## 5. Personalize a experiência do cliente

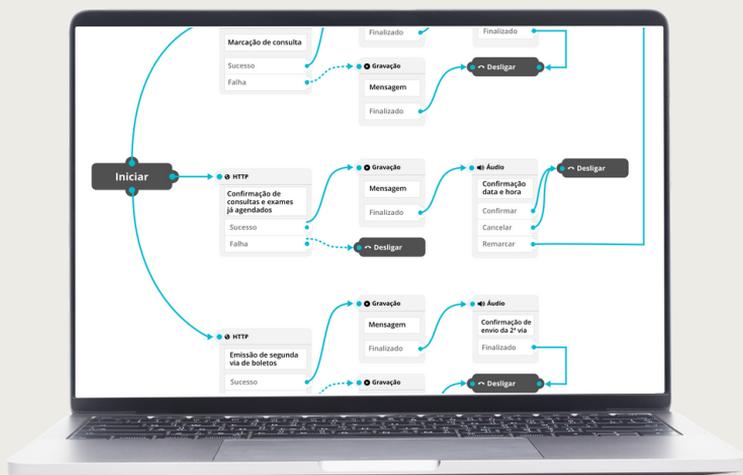
Procure extrair o máximo das informações que a URA possui sobre seu cliente, para construir uma jornada personalizada de verdade.

Esses dados podem ser obtidos por integração, ou dentro do próprio sistema de atendimento, para traçar uma estratégia baseada no histórico e também nas últimas interações do seu cliente.

## 6. Monitore e otimize o desempenho

Uma vez implementada, monitore regularmente o desempenho da sua URA através de métricas, como taxas de boas retenções da URA, rechamadas, melhoria no tempo de espera das filas e feedbacks dos clientes.

Por fim, use esses insights para fazer ajustes e melhorias contínuas no seu fluxo de URA.



RESUMO

# Um fluxo eficiente de URA precisa de:



OBJETIVO CONCRETO



PROCESSOS MAPEADOS



OPÇÕES E MENSAGENS CLARAS



TESTES E AJUSTES



CONCENTRE-SE NO CLIENTE

PRIORIZE AS PRINCIPAIS DEMANDAS

OFEREÇA UMA NAVEGAÇÃO SIMPLES

PERSONALIZAÇÃO



MONITORAMENTO

ACOMPANHE AS PRINCIPAIS MÉTRICAS



PEÇA FEEDBACKS



FAÇA MELHORIAS CONTÍNUAS



REPITA!



# O que não fazer ao criar um fluxo de URA

Enquanto é importante seguir as melhores práticas ao criar um fluxo de URA, também é crucial evitar certos erros que podem comprometer a eficácia do sistema. Aqui estão algumas indicações do que não fazer:

## Opções de menu excessivas

Uma URA com um número excessivo de opções de menu pode sobrecarregar os clientes e tornar a navegação confusa. Assim, limite-se ao que é essencial para atender às necessidades dos seus clientes.



## Mensagens longas e complexas

Isso pode desencorajar os clientes e levá-los a desligar, antes de ouvir todas as opções disponíveis. Então, opte por mensagens curtas, claras e objetivas para garantir uma experiência de usuário positiva.

## Falta de personalização

Uma URA genérica que não leva em conta as necessidades individuais dos clientes pode parecer impessoal e pouco útil. Certifique-se de personalizar as mensagens e opções de menu com base nas informações do cliente, como histórico de compras ou preferências, para oferecer uma experiência mais relevante e personalizada.

Embora criar um fluxo de URA seja uma excelente estratégia para otimizar seu atendimento, cometer erros como esses pode frustrar seu planejamento. Por isso, lembre-se sempre de **testar e otimizar continuamente sua ferramenta** e garanta que ela atende às necessidades dos seus clientes.

# Fluxo de URA criado, sucesso a caminho!

Deu para perceber que criar um fluxo de URA pode ser uma maneira poderosa de melhorar o atendimento ao cliente da sua empresa, não é? Seguindo os passos descritos neste guia, você estará no caminho certo para implementar uma URA que seja rápida, eficiente e personalizada, para uma **experiência memorável de atendimento**.

Esperamos que este conteúdo tenha sido útil e que você se sinta pronto para começar a criar o seu próprio fluxo de URA.

Se precisar de mais ajuda ou informações, não hesite em entrar em contato conosco. Estamos aqui para ajudar!

