

Soluções

URA INTELIGENTE

A **COMM** desenvolve suas próprias tecnologias e soluções com base em pesquisas e, principalmente nos feedbacks recebidos por usuários, clientes e parceiros da **Plataforma Archpelago**, oferecendo soluções avançadas que atendem às necessidades empresariais altamente sofisticadas e estratégicas. Independentemente do segmento ou tamanho, nossa tecnologia de ponta, **disponibiliza ferramentas simples de usar, alta confiabilidade, suporte excepcional 24x7 e escalabilidade ilimitada.**



URA Inteligente

O que é uma URA?

Para que serve?



URA – Unidade de Resposta Audível, é um sistema automatizado de atendimento ao usuário ou cliente que tem como objetivo principal recepcionar chamadas telefônicas, direcionar solicitações, responder dúvidas e/ou fornecer informações, sem a intervenção de um atendente.

Para isso, a **URA** tem a capacidade de interagir através de áudios gravados ou gerados dinamicamente, fornecendo suporte e orientação sobre como proceder via navegação por dígito ou reconhecimento de fala.



A **URA** processa as informações obtidas durante o self-service para facilitar o encaminhamento rápido e apropriado, sempre de acordo com as regras personalizadas, estabelecidas pela empresa. O encaminhamento unificado permite aplicar regras inteligentes e baseadas nas competências para o atendimento.

As URAs podem operar de duas formas

Receptiva: Este modelo é o mais utilizado no atendimento ao usuário e consumidores em geral. Basicamente possui uma função de receber e atender uma chamada telefônica, direcionar o usuário e/ou coletar dados relevantes para tratativa do atendimento para retenção ou encaminhamento ao agente de atendimento responsável.

Além de atender chamadas telefônicas, a URA garante uma transferência sem problemas de todos os tipos de chamadas entre o self-service e o atendimento assistido e, para além da chamada em si, também transfere todo o contexto da navegação permitindo que o atendente receba informações tratadas na URA, proporcionando melhor experiência ao cliente.

[Fale com um especialista](#)



Ativa: Se aplica para operações que necessitam fornecer informações como avisos, lembretes, pesquisas, estímulos para oferta de produtos e/ou serviços ou até serviços automatizados como cobranças. Através de discagem automática com recursos de controle de tentativas e intervalos, faixa de horário, classificador de chamadas para identificação de Alô humano e/ou eventos automáticos como ocupado, não atende, caixa postal, número inválido, entre outros, a URA ativa emite uma mensagem para cada alô de forma automatizada. Além da informação, a URA ativa pode navegar um fluxo que permite o usuário deixar um recado ou até se servir de um pacote de serviços sem intervenção humana, mas se necessário também pode ser encaminhado para uma central de atendimento.

[Fale com um especialista](#)

Alguns Benefícios



- ✓ Atender, distribuir e gerenciar chamadas telefônicas
- ✓ Atender e gerenciar serviços sem intervenção humano
- ✓ Amplia capacidade de atendimento simultâneo
- ✓ Amplia período de atendimento para 24 horas por dia 7 dias por semana
- ✓ Redução do custo de atendimento
- ✓ Retenção de clientes



- ✓ Fluxo de navegação eficiente para a interação dos usuários
- ✓ Atendimento otimizado, intuitivo e facilmente customizável
- ✓ Aumenta o índice de resolução do primeiro contato
- ✓ Redução da fila de espera, aumentando a satisfação do cliente
- ✓ Acesso ao dashboard e relatórios com estatísticas de navegação, jornada de interação, duração das chamadas, serviços acessados e retenção

Principais Características



Navegação por dígito e reconhecimento de fala



Interação através de menus e submenus



Função Call Back: retorno automático de chamadas



Roteamento inteligente das chamadas



Automatização de serviços com assistente de voz (Voice Bot)



TTS (Text-To-Speech), reproduz a informação que está escrita por fala



ASR (Automatic Speech Recognition) Reconhecimento por fala



API para integração com soluções de terceiros, como: CRM e/ou banco de dados