



URA – Atendimento
automático



Conceitos

Versão
1.0



Documentação

2N5 Global Enabler
www.2n5.com.br

vendas : comercial@2n5.com.br
suporte: suporte@2n5.com.br
adm: adm@2n5.com.br

O que é URA?

URA é a sigla para Unidade de Resposta Audível. Ela compreende um sistema de atendimento eletrônico que atende via mensagem de áudio as ligações recebidas e disponibiliza um menu de opções.

A depender do tipo instalado, pode-se reconhecer tanto a fala do usuário quanto a discagem por meio das teclas de um telefone fixo ou celular.

Tipos de URA

As URAs podem ser de diferentes tipos. As opções são:

URA Receptiva: é a mais comum. Oferece as opções de atendimento e, conforme a opção escolhida, distribui as chamadas.

URA Ativa: é o modelo que faz as ligações para números pré-determinados. Assim que a chamada é atendida, uma mensagem é reproduzida e no final é apresentado um menu de opções para o usuário escolher.

URA de Pesquisa: permite que o usuário responda a uma pesquisa. Por isso traz opções predefinidas. Todos os dados são coletados e apresentados aos gestores para tomadas de decisão.

Vantagens em utilizar uma URA

As próprias funcionalidades da URA já demonstram que é uma ferramenta que traz eficiência, agilidade e precisão no contato com os usuários.

Configura a seguir alguns dos benefícios proporcionados por um sistema de URA:

Rapidez e eficácia no atendimento: Por meio de um redirecionamento bem preciso para o setor desejado, há uma excelente economia de tempo.

Aumento da produtividade: As ligações recebidas são encaminhadas diretamente para o ramal ou grupo de atendimento desejado, sem necessidade de o usuário passar por atendimentos intermediários até conseguir falar com quem realmente deseja.

Atendimento disponível 24 horas: Mesmo que a empresa esteja fechada e sem atendentes, é possível prestar atendimento e passar informações úteis, como por exemplo informar o horário de atendimento.