

Nota de Prensa

Ydilo presenta su propuesta de mejora para los canales de atención al cliente en las empresas.

Mediante el servicio Multichannel Customer Self-service Assessment Program (MCSAP), las empresas pueden beneficiarse de la experiencia de Ydilo en el diseño, despliegue y gestión de los canales automáticos de atención, y aumentar la satisfacción de los clientes en su interacción con las infraestructuras existentes.

Madrid, 9 de marzo de 2011.

La novedosa propuesta **Multichannel Customer Self-service Assessment Program** pone más de 11 años de experiencia de Ydilo a disposición de cualquier empresa que utilice sistemas automáticos de Atención al Cliente: bien sea por teléfono, por medio de aplicaciones para móviles o a través de la Web. Cualquier aspecto que pueda mejorarse es susceptible de ser analizado para su optimización: desde el diseño funcional a la plataforma tecnológica pasando por los datos clave para la mejora continua.

Millones de usuarios en España, Gran Bretaña, Portugal y Latinoamérica han gestionado y resuelto sus consultas gracias a sistemas automáticos diseñados, desarrollados y operados por Ydilo; que han sido desplegados en forma de IVR's con reconocimiento de voz, aplicaciones para móviles o portales Web/Wap. Entre los clientes de Ydilo se encuentran las principales operadoras de telecomunicaciones, bancos, organismos públicos...

Muchos responsables de áreas de atención al cliente se preguntan: *“¿Podría mejorar mi IVR actual?”* La respuesta es sí; se podría rediseñar y convertirlo en un elemento de fidelización, nuevo negocio y rápida resolución de consultas. Abundan los IVR's con diseños anticuados e inútiles para el cliente, que son percibidos como meros obstáculos en el camino para ser atendido por un agente. Cualquier compañía podría transformar definitivamente su IVR con la ayuda del servicio **Multichannel Customer Self-service Assessment Program** de Ydilo.

Las corporaciones han invertido en los últimos años para aumentar la eficiencia en las aplicaciones de autoservicio para sus clientes. ¿Han obtenido los beneficios que esperaban? ¿Han reducido el número y la duración de llamadas en sus *call centers*? La experiencia en usabilidad y el conocimiento tecnológico que Ydilo ha puesto en sus centenares de servicios desplegados, puede hacer que otras empresas consigan los objetivos de autogestión en todos sus canales de comunicación con el cliente.

En palabras de Juan José Martínez Hidalgo, Director General de Operaciones de Ydilo “La propuesta **Multichannel Customer Self-service Assessment Program** pone a disposición de las compañías la metodología, el conocimiento y la experiencia que han llevado a Ydilo a su puesto de liderazgo en soluciones automáticas multicanal de atención a clientes.”

Acerca de YDILO AVS

Ydilo A.V.S., es un proveedor líder de servicios gestionados y soluciones avanzadas de voz y multimedia móviles, para la automatización de servicios de Atención al Cliente y Valor Añadido. Las soluciones Ydilo permiten gestionar las relaciones con los clientes y otros procesos de negocio en operadoras de telecomunicaciones, entidades financieras, organismos públicos y otras grandes empresas. Estas soluciones han sido reconocidas internacionalmente por su calidad y nivel de usabilidad. Ydilo opera en la actualidad más de 3.000 puertos con tecnología de reconocimiento de lenguaje natural atendiendo más de 170 millones de llamadas anualmente.

Contacto

marketing@ydilo.com