

## Ydilo alcanza los 110 millones de llamadas atendidas durante 2006

- Este nuevo record en número de llamadas atendidas satisfactoriamente provienen de clientes de empresas tan exigentes como telecomunicaciones, banca y administraciones públicas.
- A través de los servicios basados en el reconocimiento de voz de Ydilo, se permite la especialización de los agentes y se ayuda a complementar a las empresas su estrategia de atención al cliente, identificando los servicios y canales de comunicación más adecuados para estas.

**Madrid, 16 de enero de 2007.-** Ydilo, compañía española experta en automatización de servicios para la atención telefónica al cliente, basados en reconocimiento de voz y aplicaciones multimedia, ha atendido con éxito 110 millones de llamadas durante el año 2006. Estas corresponden a las realizadas por clientes de compañías y organizaciones que confían en Ydilo la atención automatizada de sus clientes y usuarios.

Ydilo ofrece soluciones avanzadas que complementan los call centers, ya que permiten liberar a los agentes de las tareas repetitivas y automatizables que son atendidas por el sistema.

### Satisfacción del cliente contrastada

Además del importante número de llamadas atendidas, hay que señalar el alto grado de aceptación por parte de los usuarios de estos servicios. Los servicios son evaluados de manera constante a través de miles de encuestas diarias de satisfacción, cuyos resultados reflejan una valoración positiva por parte de los usuarios, destacando el hecho de haber conseguido con éxito el objetivo de su llamada de manera sencilla e intuitiva.

A diferencia de otros sistemas automáticos como la marcación por tonos y el reconocimiento discreto de palabras, el **reconocimiento de voz** proporciona un diálogo intuitivo y sencillo a la hora de comunicarse, además de ser un eficaz aliado del teleoperador a la hora de atender altos volúmenes de llamadas.

Los servicios avanzados de voz ofrecen claras ventajas al usuario como son:

- Mejora la atención al cliente, ya que es el usuario el que tiene el control de la información.
- Elimina tiempos de espera y facilita el acceso a los servicios las 24 horas todos los días de la semana.
- En caso de que la consulta requiera la intervención humana, la llamada es dirigida al agente idóneo, sin necesidad de pasar por diferentes niveles o por complicados menús.
- Amplía la disponibilidad del servicio ya que estos sistemas están diseñados para absorber picos y eliminar las colas de espera. Esto es especialmente importante en servicios que experimentan altos picos de demanda en determinados períodos.
- Reduce las tasas de llamadas perdidas y mejora la eficiencia y capacidad del centro de contacto.
- Proporciona un re-direccionamiento inteligente, de modo que las gestiones más sencillas son resueltas por el sistema automático, quedando las gestiones más complejas para ser atendidas por agentes especializados.

# Nota de Prensa

## Servicios automatizados basados en reconocimiento de voz

Los servicios suministrados por Ydilo permiten a las empresas desplegar una gran variedad de servicios y aplicaciones para sus clientes y usuarios por vía telefónica. Entre otras aplicaciones, los servicios de voz automatizados permiten aprovechar todas las ventajas que aportan las nuevas tecnologías.

Este tipo de servicios llevan a cabo **transacciones automáticas** a través del lenguaje natural como por ejemplo; reservas, compra de entradas, contratación de servicios, renovaciones, horarios, nivel de consumos, estado de un envío, transferencias etc.

Gran parte del éxito de **Ydilo** con sus servicios automáticos de atención al cliente radica en el diseño de la interfaz de voz, de modo que ésta sea de fácil manejo y lo más intuitiva posible. La interacción con los servicios de **Ydilo** ha sido desarrollada por un experto grupo de lingüistas, jefes de proyectos, creativos y locutores, que llevan a cabo numerosas tareas como el diseño de diálogos, locución de textos, revisión de gramáticas y grabación de los prompts/audios.

Estos servicios que Ydilo proporciona, alcanzan una disponibilidad superior al 99,7%, gracias a una plataforma tecnológica de alta disponibilidad, gestionada por técnicos especializados las 24 horas al día, los 365 días del año.

## Sobre Ydilo

Ydilo es la compañía europea líder en automatización de servicios para la atención al cliente y valor añadido por medio del reconocimiento de voz y aplicaciones multimedia para telefonía convencional, móvil e IP.

Las soluciones de Ydilo permiten a las empresas desplegar una gran variedad de servicios de voz y multimedia, de forma totalmente automatizada y aprovechando todas las ventajas que aportan las nuevas tecnologías de comunicaciones. Ydilo es la compañía pionera en las transacciones automáticas por voz, atiende anualmente más 110 millones de llamadas para sus clientes y dispone de una plataforma de servicios única en el mercado por su alta calidad y capacidad de operación.

Entre sus clientes hay empresas de diferentes sectores, como son operadoras de telecomunicaciones, entidades financieras, transportes, turismo, servicios y administraciones públicas.

Para más información sobre la compañía, sus soluciones y servicios, visite [www.ydilo.com](http://www.ydilo.com)

## Para más información sobre la nota de prensa:

### YDILO

Mark O. Loeches Wilson  
Responsable de Marketing  
Tel.: 91 2528400 / 656 359 739  
Mark.loeches@ydilo.com

### HELPING PRESS

Jesus Peces/David Cossi  
Tel.: 677 24 29 77/630259459  
david.cossi@helpingpress.com  
jesus.peces@helpingpress.com