

# Nota de Prensa

## **Ydilo en la conferencia Expocontact 2008**

***Ydilo participó en la conferencia Expocontact 2008 sobre los Contact Centers que tuvo lugar en Madrid el pasado mayo.***

Madrid, 2 de julio, 2008.

La conferencia se centró en la evolución y tendencias de futuro del Contact Center, la aplicación de las nuevas soluciones Tecnológicas, herramientas y actitudes empresariales necesarias para conseguir la excelencia en la gestión de los clientes.

Jerónimo Gómez Sarralde, Director de Contact Center Solutions en Ydilo, representó la empresa con una ponencia en la cuál hizo hincapié en la necesidad de mantener un equilibrio entre la deseada reducción de costes y la satisfacción de los clientes al seleccionar una solución de atención automática.

Indicó que aunque se haya dicho que el gran camino es recto, las gentes prefieren los atajos, a menudo se traduce en la manera de aplicar la tecnología en tales sistemas con el fin de reducir costes. Desafortunadamente, los defectos de un sistema de atención automático a menudo bloquean el avance del cliente hacia el agente, utilizan tecnologías pensadas para otros fines, ignoran o no disponen de indicadores de calidad, o escogen el proveedor con la oferta más baja, entre otros factores.

Subrayó que los estudios indican que los clientes que tuvieron experiencias buenas con los agentes de un Contact Centre son unos 33% más proclives a realizar negocios futuros con la empresa. Para conseguir ello, recalcó que Ydilo considera que la base del equilibrio entre la satisfacción y la reducción de costes se construye sobre la robustez del servicio, que además añade calidad a las interacciones con los clientes. La personalización y la interactividad contextualizada son, además, otros factores de éxito para la gestión de las llamadas de los clientes. La multicanalidad y la orientación al negocio, no a la tecnología, serán finalmente, los factores que llevarán al éxito nuestra relación con los clientes.