

Nota de Prensa

Más de cuatro millones de encuestas de satisfacción realizadas con las soluciones Ydilo

La solución YASS de Ydilo con tecnología de reconocimiento de lenguaje natural, ha sido utilizada para realizar más de cuatro millones al año de encuestas de satisfacción en los principales operadores de telecomunicaciones y bancos nacionales.

Madrid, 20 agosto 2008.

Las empresas disfrutan cada vez más de los beneficios de las encuestas automáticas de satisfacción realizadas con la tecnología de Ydilo. Las características únicas de Ydilo Automated Survey System (YASS) hacen a esta solución muy demandada en las organizaciones que se esfuerzan por alcanzar un alto grado de satisfacción en sus clientes. La flexibilidad de la solución YASS permite a las empresas diseñar las encuestas según sus criterios de negocio, así como planificar su realización a medida, trasladando el esfuerzo de la gestión y operación de la plataforma tecnológica a Ydilo—todo con un coste inferior.

Asimismo, el uso del lenguaje natural en la realización de las encuestas automáticas fomenta mejores respuestas y aceptación que desde otros canales. Este factor, complementado con un buen diseño de la estructura de las encuestas, que puede considerar elementos como el perfil de cliente, sus respuestas, o su comportamiento en encuestas similares previamente realizadas, genera aún mejores resultados posibilitando una información de mayor calidad. Los millones de encuestas automáticas realizadas anualmente para operadores de telecomunicaciones y bancos son un claro testigo del valor aportado por las soluciones de Ydilo y su experiencia y conocimiento de la tecnología de reconocimiento del lenguaje natural, así como su aplicación a la realización de encuestas de voz para todo tipo de sectores y públicos objetivo.

La solución YASS de Ydilo permite a las empresas diseñar y configurar las encuestas, adaptándolas a sus productos y servicios así como su base instalada de clientes sin importar el sector, la industria o el tipo de audiencia. Así, las organizaciones pueden planificar cuando se deben de realizar estas encuestas, ya sea durante las llamadas de los clientes a las empresas o mediante llamadas salientes automáticas. También pueden definir los contenidos de la encuesta y su estructura personalizándolos para diferentes grupos de usuarios y actualizando estos datos y configuraciones con facilidad en todo momento.

Las empresas que quieran beneficiarse de esta tecnología, pueden hacerlo con muy poca inversión en infraestructuras y muy poca dedicación de recursos internos gracias a los servicios especializados de *hosting* que Ydilo ofrece a las empresas, permitiéndoles enfocarse en el análisis de los resultados de las encuestas para alcanzar los objetivos de negocio.

Con YASS, gracias a sus potentes herramientas de análisis, es posible la monitorización del comportamiento de los usuarios a cada encuesta, permitiendo a las organizaciones definir la configuración de las mismas considerando la segmentación y la personalización de sus clientes, y recuperando tiempo real la información acerca de su patrones de comportamiento, gustos y opiniones. Esta flexibilidad abre un amplio abanico de posibilidades para unas evaluaciones más eficaces y promociones más afinadas, ya que las soluciones YASS pueden actualizar los sistemas corporativos con los datos obtenidos proporcionando una información de mercado y negocio de altísima calidad y precisión.



Los clientes finales son los primeros en apreciar el poder de hacer llegar sus opiniones y experiencias de forma ágil a las empresas utilizando el lenguaje natural en un interfaz bien diseñado y no intrusivo. También se benefician de la personalización de los contenidos y la estructura de las encuestas según sus perfiles, adaptando las mismas a sus preferencias e intereses así como los productos y servicios que actualmente usan. Este nivel de proactividad hace aumentar la satisfacción junto con la fidelización de los clientes inevitablemente.

Tanto las organizaciones como sus clientes se ven muy favorecidos por los beneficios que proporciona YASS. Las empresas perciben el potencial que las encuestas automáticas de voz ofrecen en la evaluación de la satisfacción del usuario así como en la extracción de inteligencia empresarial acerca de sus consumidores, obteniendo información de primera mano para la mejora de su oferta y posicionamiento de mercado. Además, el modelo de precios de YASS se basa en la complejidad, la contextualización y el uso de las encuestas, lo que se otorgan a las organizaciones mucha flexibilidad en la creación de distintos tipos de evaluaciones y sondeos.

En las palabras de Jerónimo Javier Gómez Sarralde, Director de Contact Center Solutions en Ydilo: “La respuesta de nuestros clientes a las posibilidades y resultados obtenidos de la solución YASS ha sido excelente, incrementando su uso cada día para beneficio propio y de sus clientes. Nos complace la confianza que tienen depositados en nosotros y tenemos toda intención de apoyarles al máximo.” Luego prosiguió a recalcar que el éxito se debe a que: “La experiencia de Ydilo en la gestión de la tecnología de reconocimiento del lenguaje natural, combinado con las características de YASS para la personalización de contenidos, la planificación a medida y las potentes herramientas analíticas otorgan una ventaja competitiva a las organizaciones, contribuyendo a tener clientes satisfechos.”

YASS ofrece a las empresas un método completo para la evaluación eficaz de las necesidades y la satisfacción de los clientes mediante la extracción de la información relevante de forma automatizada y personalizada, permitiendo apoyar los procesos estratégicos de toma de decisiones de forma eficiente.

Acerca de YDILO AVS

Ydilo AVS es la empresa líder en la provisión de soluciones para Contact Center y Servicios Gestionados utilizando tecnologías avanzadas de reconocimiento de voz para la automatización de servicios de Atención al Cliente, Valor Añadido y la integración de procesos de negocio en grandes corporaciones.

Desde su fundación en 1999, Ydilo viene ofreciendo soluciones avanzadas de voz para los principales operadores de telecomunicaciones y empresas en Europa. Estas soluciones han sido reconocidas internacionalmente en numerosas ocasiones por su calidad y nivel de usabilidad. En la actualidad, Ydilo opera más de 3.000 puertos con tecnología de reconocimiento del lenguaje atendiendo más de 130 millones de llamadas anualmente.

Ydilo cuenta con una plantilla de 125 personas, facturó más de 10 millones de euros en el año 2007 y tiene oficinas en Madrid, Las Palmas de Gran Canaria y Londres.

Contacto

marketing@ydilo.com

YDILO ADVANCED VOICE SOLUTIONS, S.A.

Camino Cerro de los Gamos 1 Edificio 6 – 28224 Pozuelo de Alarcón. Madrid (España) Tel: +34 91 252 84 00 - Fax: +34 91 252 84 48
Pinewood Chineham Business Park, Basingstoke, Hampshire RG24 8AL (Reino Unido) Tel: +44 1256 698 046

www.ydilo.com