

Nota de Prensa

Ydilo lanza su innovadora solución YSA para optimizar el uso de las soluciones automáticas basadas en reconocimiento del lenguaje natural

La solución Ydilo Speech Assistant optimiza los sistemas IVR existentes mediante una novedosa herramienta de optimización del reconocimiento de voz para ofrecer mayor satisfacción de clientes y mejorar la eficiencia en costes.

Madrid, 13 de Noviembre de 2008.

Las empresas, en estos momentos, intentan determinar nuevas fórmulas para optimizar los costes en sus infraestructuras, por lo que cada vez más tienden hacia soluciones de voz para gestionar su Atención al Cliente sin comprometer la calidad del servicio y mejorando a la vez su eficiencia en costes. Teniendo en cuenta los considerables avances de la tecnología de reconocimiento de voz, con altos ratios de reconocimiento e interpretación, no es de extrañar que cada vez sea una opción más atractiva para cualquier empresa.

A pesar de las avanzadas capacidades de las soluciones basadas en las últimas tecnologías de reconocimiento de voz, todavía existen algunos escenarios donde los sistemas automáticos precisan redirigir la llamada a un Call Center especializado, para su gestión personalizada. Por ejemplo, a veces las llamadas las hacen clientes cuya lengua materna no es la del país en el que residen, lo que supone todo un desafío para los sistemas automáticos.

La solución Ydilo Speech Assistant (YSA) puede integrarse con cualquiera de estos avanzados sistemas IVR para mejorar y optimizar el ratio de reconocimiento en las soluciones de voz, con reconocimiento del lenguaje natural, y mejorar así la eficiencia global. La satisfacción de los clientes se incrementa, y con ella, la aceptación de las soluciones automáticas como un canal viable para los servicios de Atención al Cliente.

Así, las interacciones complejas que pueden ser complicadas de interpretar por las soluciones IVR de voz existentes pueden ser capturadas de forma inteligente por YSA y redirigidas, de una forma ágil y transparente para el usuario, al Call Center especializado o al diálogo de voz en la solución automática más apropiado para gestionarla.

En definitiva, la solución YSA permite aprovechar al máximo las tecnologías e infraestructuras existentes para incrementar el rendimiento de los servicios automatizados de Atención al Cliente mediante reconocimiento del lenguaje natural. Y debido a que con esta solución es posible resolver muchas más interacciones, la satisfacción de los usuarios se incrementa así como su percepción de los canales telefónicos de servicios automatizados. Asimismo, servicios complejos que, hasta el momento eran gestionados directamente por agentes, pueden ser automatizados de forma efectiva mediante las soluciones avanzadas de voz existentes combinadas con la solución Ydilo Speech Assistant, permitiendo, de esta forma, reducir los costes asociados a dichos servicios.

Jerónimo Gómez Sarralde, Director de Soluciones de Contact Center en Ydilo apunta, "La solución YSA es el resultado de la experiencia de Ydilo en tecnologías de reconocimiento de lenguaje natural, junto con un profundo conocimiento de las complejidades que los sistemas IVR tienen que afrontar". Así, continua, "ha sido diseñada con los usuarios finales como foco principal, para ayudarles a utilizar de forma transparente los sistemas IVR avanzados de voz, de forma cómoda y sencilla, mejorando el reconocimiento de lenguaje natural. Las empresas



comprobarán que, con la solución YSA, las interacciones de los usuarios se gestionan con más éxito y con menos intervención de agentes humanos especializados”.

Acerca de YDILO AVS

Ydilo 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 120 millones de llamadas anualmente.

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 (United Kingdom) Phone: + 44 1256 698 046

www.ydilo.com