



## **Vodafone España lidera la atención al cliente en reconocimiento de voz**

- **Los servicios de atención automática suministrados por la española Ydilo registran un nivel de satisfacción similar a las llamadas atendidas por un gestor**

**Madrid, 7 de febrero de 2006.-**

Vodafone España ha atendido, durante los últimos meses, más de 300.000 llamadas diarias de sus clientes, mediante un sistema automático de reconocimiento de voz diseñado por Ydilo. Así mismo realiza todos los días más de 9.000 encuestas aleatorias entre los clientes que han realizado las llamadas al servicio, para conocer el nivel de satisfacción con estos sistemas.

El éxito de la atención de más de 8 millones de llamadas mensuales con los niveles más altos de satisfacción se ha obtenido a través del diseño de diálogos naturales, sencillos e intuitivos, además de procesos de mejora continua apoyados por encuestas automáticas a los clientes con el fin de evaluar el servicio prestado y las mejoras introducidas.

Contar con el apoyo de la tecnología de reconocimiento de voz, ha permitido a Vodafone España eliminar los frustrantes tiempos de espera, así como atender las preguntas más frecuentes, como la activación de promociones, la gestión del programa de puntos, su contestador, su control de consumo, solicitar un duplicado de su factura, etc. El servicio permite que sea el propio cliente quien gestione libremente su llamada con el servicio automático o con un gestor, en función del motivo de su llamada.

El principal objetivo de Vodafone España, a la hora de invertir en esta tecnología, era apostar por el cambio de mentalidad con respecto a los servicios automatizados porque confiaba en que las nuevas tecnologías de reconocimiento de voz iban a permitir diálogos sencillos que pudieran dar un servicio de calidad al cliente sin esperas y que resolviera las consultas más frecuentes de sus clientes.

El estado actual de la tecnología de reconocimiento de voz la consolida como la herramienta más eficaz en servicios de atención al cliente, cada vez más aceptada en la sociedad por su rapidez y eficacia. El servicio de Vodafone España ha conseguido que se utilice la tecnología de reconocimiento de voz y está contribuyendo a que se consolide la opinión de que los servicios automatizados son perfectos para la gestión de determinados servicios, siempre que éstos se definan para dar servicio al cliente y no para ahorrar costes.

Además, y gracias a la utilización de estos sistemas, se contribuye a la profesionalización de los agentes, para que éstos realicen tareas de mayor complejidad.

## **Sobre Vodafone España**

Vodafone es una organización global reconocida en todo el mundo por su calidad de servicio e innovación de productos. La última oferta de servicio global de Vodafone, Vodafone live! con 3G abre un mundo de comunicación móvil en color a través de mensajes con fotos y vídeos, proporcionando además televisión, videojuegos, melodías polifónicas y música real, noticias, e-mail, chats y servicios basados en la ubicación. Vodafone live! está disponible en 23 países y tiene más de 38 millones de clientes activos en todo el mundo.

Vodafone España forma parte del Grupo Vodafone, la compañía líder mundial de móviles con presencia en 27 países, y acuerdos con otros 31 a lo largo de los cinco continentes, proporcionando un abanico completo de servicios de telecomunicaciones móviles, incluidas comunicaciones de voz y de datos para el acceso de más de 179 millones de clientes proporcionales. Los cerca de 13 millones de clientes de Vodafone España se benefician de la experiencia y capacidad de esta empresa líder mundial, ayudando a sus clientes, individuos, negocios y comunidades a estar mejor conectados en el mundo móvil.

## **Sobre Ydilo**

Ydilo es líder europeo en servicios avanzados de reconocimiento de voz y soluciones multimedia para la telefonía convencional, móvil 3G e IP.

Desde 1999 Ydilo es especialista en el diseño, desarrollo, implantación y operación de sistemas de atención y contacto interactivo multimedia bajo modelo de autoservicio, con clientes en los sectores de telecomunicaciones, financiero, transportes, turismo, servicios y la administración pública.

## **Más información:**

Comunicación Vodafone España  
Mamen Rodrigo  
610 513667  
[mamen.rodrido@vodafone.com](mailto:mamen.rodrido@vodafone.com)

Responsable de Marketing Ydilo  
Mark O. Loeches  
687 512 009  
[mark.loeches@ydilo.com](mailto:mark.loeches@ydilo.com)