

# La Gestión Integral de los Servicios Avanzados de Voz de **ydilo** Advanced Voice Solutions

## Ydilo, una empresa de servicios

Ydilo está especializada en el desarrollo, implantación y gestión de soluciones avanzadas de reconocimiento de voz para empresas.

Fundada en 1999 por un grupo de ejecutivos con amplia experiencia en diferentes campos de la industria y la consultoría, han contado con la colaboración de Ericsson, Mercapital, Dinamia y Corporación IBV como principales inversores. La compañía se ha posicionado en estos últimos años como una de las empresas líderes en el sector, entre las tres primeras del mundo en innovación tecnológica de voz, según el jurado de expertos internacionales organizado por Nuance en 2003 V-World California.

Le invitamos a descubrir Ydilo en este artículo. Comprenderá por qué las soluciones de Ydilo están tan bien consideradas y lo que es importantísimo: cómo pueden ayudarle en su negocio.

## Reducir costes y mejorar el servicio

El valor añadido de Ydilo se fundamenta en los beneficios económicos que se derivan para un cliente, al transformar un porcentaje importante

de los servicios telefónicos mediante operadores humanos, a un esquema de autoservicio, mediante el uso del reconocimiento avanzado de la voz.

Los objetivos que consigue Ydilo son: reducir los costes y mejorar el servicio. Para ello se puede llegar a automatizar de un 50% a un 90% de las actividades de los operadores humanos. Este ambicioso objetivo es factible cuando se cumple:

**Flexibilidad.** Ydilo tiene una tecnología propia que permite una alta flexibilidad para modificar las aplicaciones de voz con dinamismo. Este es un factor que valoran mucho los clientes de Ydilo ya que les permite incorporar ofertas y servicios de forma rápida, sin esclavizarse a una aplicación de voz rígida e impermeable.

Lo que se suele encontrar en el mercado son soluciones con poca capacidad para adaptarse rápidamente a los cambios que requiera un cliente y que sólo pueden ser utilizadas en servicios con contenidos informativos simples y de poca frecuencia de cambios. Por fortuna, este no es el caso de Ydilo.

**Usabilidad.** Una solución de servicios avanzados de voz que sea de fácil manejo para el usuario es esencial para su éxito. Hay una regla de oro de

calidad en este sector: "Cuanto más fácil sea para un usuario utilizar una aplicación de voz para acceder a servicios telefónicos complejos, (como cambiar de móvil, buscar un distribuidor, etc..) de más calidad es la solución de voz que hay detrás".

Los principales elementos que definen la usabilidad son:

■ **Diseño del diálogo de interacción.** Si el diseño es deficiente, el nivel de éxito del servicio suele ser desastroso. Ydilo cuenta con numerosos casos reales prácticos con un elevado índice de éxito que demuestran la usabilidad del diseño de sus diálogos.

■ **Calidad del reconocimiento.** La capacidad de un sistema para reconocer e interpretar lo que un usuario dice depende de un conjunto muy numeroso de variables. La gestión de todas estas variables para alcanzar la máxima calidad requieren de un seguimiento continuo y de un conocimiento profundo no sólo de la tecnología que hay detrás, sino también de cómo se expresan los usuarios.

■ **Fiabilidad.** Las plataformas de servicios avanzados de voz presentan una complejidad de gestión que no es comparable a las plataformas que sólo manejan datos. Las principales razones son:

■ **Criticidad asociada al ser el punto de entrada de gran parte de los clientes.**

■ **Es un sistema de tiempo real.**

■ **Necesidad de gestión de contenidos multimedia**

■ **La compleja integración del número de capas de la arquitectura de las plataformas de los servicios avanzados de voz.**

■ **La gestión eficiente de estas plataformas requiere de una infraestructura de monitorización y gestión muy costosa y entre otros factores, un soporte de primer nivel 24x7 con una cualificación muy superior a la normal. Resumiendo, la complejidad de desa-**

rollo y gestión de los servicios avanzados de voz es tan importante que requiere de unos conocimientos y heterogeneidad de perfiles muy amplios para que sean asumidos por la compañía. Es necesario que estos servicios los asuma una empresa especializada como Ydilo, que pueda ofrecerlos mediante modelos como el hosting o housing, para que su gestión sea económicamente interesante. Como contrapartida, los beneficios económicos de las soluciones más avanzadas pueden ser espectaculares frente a su coste para las empresas (fig. 1).

## En pocas palabras...

Al ser los servicios automatizados de voz el primer nivel de interacción entre una empresa y sus clientes, los niveles de calidad y disponibilidad deben ser extremos para que sean viables, independientemente de su gran atractivo económico.

Ydilo ha desarrollado una propuesta de valor que aúna ambos requerimientos y que no puede ser comparado con las plataformas estándar de servicios automatizados de voz. A la conclusión imparcial que hemos comentado al principio proveniente de un foro de expertos internacionales que califican esta plataforma como de las mejores del mundo, añadámosle una nota significativa que demuestra el éxito de su funcionamiento real: Ydilo posee la plataforma tecnológica de servicios basados en reconocimiento de voz más grande y más compleja de Europa, actualmente en funcionamiento.

Gracias por interesarse en Ydilo. Póngase en contacto con nosotros para que conozca lo que podemos hacer por su empresa:

**Ydilo Advanced Voice Solutions, S.A.**  
**Paseo de la Castellana, 216, 2º**  
**28046 Madrid/Spain**  
**Tel.: (34) 91 2528400**  
**info@ydilo.com / www.ydilo.com**



De izquierda a derecha, Juan Prieto, Gerente de Desarrollo de Negocio Sector Público y Telcos, Luis Miguel Porta, Gerente de Desarrollo de Negocio Área Corporativa y Arturo Lizón, Chief Technical Officer.