

El contestador 'natural' de Ydilo

La firma de atención telefónica quiere crecer con compras fuera de España

M. V. G.

El centro de atención al cliente de Vodafone recibe unas 130 millones de llamadas al año. La mitad no llega a ser atendida por una operadora, sino por una máquina. O mejor, por Ydilo, una compañía dedicada principalmente a los sistemas de reconocimiento de voz. "Hay un rechazo natural a hablar con una máquina", reconoce Javier Álvarez Vara, el presidente de Ydilo, "pero si el sistema funciona bien, la gente se acostumbra y casi lo prefiere". Así que el sistema de Ydilo se basa en el "lenguaje natural".

"Nosotros nos ofrecíamos como la parte automatizable [de los centros de atención telefónica]

sin que hubiera deterioro del servicio", afirma Álvarez Vara sobre los comienzos de la empresa hace ocho años. Desde entonces, la empresa, que dedica un 12% de sus ventas a investigación y desarrollo, ha ampliado su cartera de productos, siempre en el ámbito de la atención telefónica al cliente. Por ejemplo, a la telefonía móvil a través de la conexión a Internet y una aplicación interactiva.

Ydilo nació en 2000. Su máximo responsable matiza: "Al mercado propiamente salimos en 2002. Al comienzo tuvimos un crecimiento muy fuerte". El primer gran contrato lo firmaron con Retevisión, y el segundo, con Vodafone. Ambas compañías siguen siendo sus clientes. En el ca-



Javier Álvarez Vara, el presidente de Ydilo.

so de la primera, pese a sus cambios de nombre y de propietarios.

Su crecimiento se vio interrumpido en 2004, pero ya al año siguiente retomó la senda del crecimiento hasta llegar a los 10,2 millones de facturación en 2007, y para este año prevé un crecimiento del 10%.

El principal mercado de Ydilo se encuentra entre las compañías

de telecomunicaciones, y para ello Álvarez Vara expone un dato: "El 55% del personal de las empresas del sector trabaja en *call center*". Y añade una reflexión: "El valor de una persona mirando una base de datos y recitando no es muy alto". También entre la Administración Ydilo tiene clientes. Todas las llamadas sobre el estado de las carreteras en España, ex-

cepto en Euskadi, pasan por sus ordenadores.

El accionariado de Ydilo se reparte entre los socios fundadores, entre los que está el presidente junto con Domingo Montes de Oca y Javier Vega de Seoane, que poseen el 32%, y cuatro inversores institucionales (IBV, Ericsson, Dinamía y Mercapital), dueños del resto.

Antes de que acabe el año, Álvarez Vara afirma que pretenden realizar una adquisición. Gastarán entre cinco y diez millones de euros. De momento, pueden hacerlo porque no tienen deuda. El perfil de las candidatas (en Francia está una de ellas) es similar al de Ydilo en cuanto a la propiedad —nacidas de la mano del capital riesgo— y complementario respecto a su perfil comercial.

De concretarse, los planes de los responsables de Ydilo, la compañía recibirá un impulso importante a su perfil internacional, ya que ahora su presencia más allá de las fronteras se limita a una oficina comercial en Londres. ■