



Ydilo y Nexidia anuncian su acuerdo de alianza internacional

Ydilo, uno de los proveedores líderes de soluciones multicanal para automatización y servicios gestionados, une fuerzas con Nexidia para proporcionar los servicios más avanzados de Speech Analytics a Iberia y Latinoamérica.

LONDRES y MADRID – 10 de Febrero, 2010 – [Nexidia](#), el proveedor líder del mercado en búsqueda de audio y soluciones de Speech Analytics e [Ydilo](#), proveedor principal de soluciones avanzadas de voz y soluciones multicanal de autogestión, hoy anuncian un acuerdo de colaboración que permitirá ofrecer las más modernas posibilidades en Speech Analytics en los mercados de España, Portugal y Latinoamérica.

Utilizando el producto [Nexidia Enterprise Speech Intelligence \(ESI\)](#), Ydilo incorpora planea añadir la solución Speech2Business Intelligence a sus servicios automatizados de atención al cliente, como son el reconocimiento avanzado del lenguaje natural o las tecnologías multimedia en el móvil. Incluir ESI de Nexidia permitirá el análisis preciso y detallado del 100% de las interacciones agente-cliente en los Contact Centers, con el fin de aumentar la productividad de los agentes, mejorar su eficiencia, obtener una mayor satisfacción de los usuarios... Este servicio está disponible en Iberia y Latinoamérica.

“Con más de diez años en el mercado de las tecnologías de voz, Ydilo está constantemente expandiendo su oferta de servicios con el fin de cubrir las nuevas necesidades de los clientes” afirma Jerónimo Gómez Sarralde, Director General de Operaciones (COO) de Ydilo. “La incorporación de la más moderna tecnología de búsqueda fonética de Nexidia, a nuestro conjunto de soluciones es un valiosísimo paso adelante. Está demostrado que la indexación y búsqueda fonética es la manera más rápida y precisa de obtener los mayores beneficios de negocio en el complejo entorno de servicios de atención al cliente. Un análisis profundo de distintas soluciones, nos ha llevado a la conclusión de que el conjunto de productos de Nexidia es el más avanzado, robusto y probado existente.”

Este nuevo servicio Speech2Business Intelligence permitirá la rápida extracción de la información significativa de todas las llamadas de los clientes, obteniendo un completo rango de beneficios de negocio como son: el incremento de la productividad de los agentes, la mejora de los procesos de negocio, el aumento de la inteligencia en las acciones de mercado, el control del cumplimiento de procesos y reglamentaciones. Todo



ello con el objetivo de aumentar la fidelidad y satisfacción de los clientes y a la vez reducir los costes operativos. Estas mejoras de negocio y en los costes incluyen:

- Mejora en la tasa de resolución en la primera llamada (*First call resolution, FCR*)
- Reducción del tiempo medio de llamada
- Aumentos de las ventas y en el recobro
- Mayor control de calidad, alcanzando a todos los agentes, proveedores y localizaciones

Gestionado por los profesionales de Ydilo, el producto ESI de Nexidia permite analizar el 100% de las interacciones de los Contact Centers a un coste razonable, ofreciendo un retorno de la inversión (ROI) cuantificable.

“Ydilo es un líder en su terreno, con un profundo conocimiento de las tecnologías de voz y su mercado, con una larga experiencia en servicios gestionados, con una extensa base de clientes en distintos sectores y es por lo tanto un colaborador ideal par Nexidia”, añade Jonathan Wax Vicepresidente de Nexidia para EMEA. “En los proyectos realizados han demostrado que pueden utilizar las aplicaciones de Nexidia para proporcionar beneficios de negocio a sus clientes”

“El acuerdo de hoy con Ydilo es un paso fundamental para la expansión de la red de empresas colaboradoras de Nexidia en EMEA” concluye Jonathan Wax.

Sobre Ydilo

Ydilo es uno de los proveedores líderes en servicios gestionados y soluciones de Contact Center utilizando tecnologías de reconocimiento del lenguaje natural. Creada en 1999, Ydilo provee a operadoras de telecomunicaciones, bancos, grandes corporaciones y a la administración pública de soluciones avanzadas de voz y multimedia para servicios de atención al cliente o de valor añadido. Estas soluciones punteras han sido reconocidas internacionalmente por su alto nivel de calidad y usabilidad.

Actualmente Ydilo opera más de 3.000 puertos con tecnología de reconocimiento del lenguaje natural, procesando más de 170 millones de llamadas en el año 2009. La empresa tiene oficinas en Madrid, Las Palmas de Gran Canaria y Londres. Para más información visite www.ydilo.com



Sobre Nexidia

Nexidia es la empresa de búsqueda sobre audio y vídeo con tecnologías patentadas y novedosas aplicaciones que permiten a los clientes conocer lo que ocurre en el interior de sus negocios, generar una ventaja competitiva y valorar las increíbles posibilidades que ahora pueden ser descubiertas en los contenidos de audio y video de los contact centers, medios de comunicación, servicios de inteligencia gubernamentales o en procedimientos judiciales. Para más información visite <http://www.nexidia.com>.

###

Contacto Nexidia:

Ann Braham

EMEA Marketing Manager, Nexidia

+44 (0)1558 668 582

+44 (0)7967 582 745

abraham@nexidia.com

Contacto Ydilo:

+ 34 91 252 84 00

marketing@ydilo.com