

CYSTELCOM Y LOQUENDO ALCANZAN UN ACUERDO DE COLABORACIÓN PARA OPTIMIZAR LA ATENCIÓN CLIENTE EN LOS CONTACT CENTER

Madrid, a 30 de mayo de 2011.- [Cystelcom](#), fabricante líder en soluciones inteligentes de comunicación que optimizan la gestión de los Contact Center, ha llegado a un acuerdo de colaboración con [Loquendo](#), proveedor líder de tecnologías de reconocimiento de voz, por el cual, integran el [IMS Voice Portal](#) de Cystelcom con las tecnologías [ASR](#) (*Automated Speech Recognition*) y [TTS](#) (*Text-To-Speech*) de Loquendo, ofreciendo aplicaciones interactivas basadas en el reconocimiento automático de voz y conversión de texto a voz respectivamente, con un servicio en modalidad de pago por uso.

[IMS Voice Portal](#) es una plataforma *software* desarrollada para el nuevo entorno de comunicación IMS, capaz de automatizar los servicios de voz-vídeo para la atención al cliente, que permite generar con facilidad aplicaciones de autoservicio y enrutamiento, con segmentación de clientes, a través de reglas de negocio.

Estamos ante una solución idónea para las empresas que quieran evolucionar su entorno de atención al cliente a través de servicios de voz interactivos, ya que permite incorporar funcionalidades avanzadas para mejorar la relación con el cliente como: [CallBack](#), gestión de locuciones y encuestas de satisfacción, además de aplicaciones de negocio del tipo activación de PIN, facturación, confirmación de reservas, transferencias de fondos, etc.

Esta idea se ve reforzada con un estudio reciente “[Self-Service and the Multichannel Contact Center](#)” del ICMI (*International Customer Management Institute*) en el que se preguntaba a 400 profesionales del sector del Contact Center sobre la multicanalidad y el autoservicio, en el que se concluyó que al medir la eficacia que se obtiene del empleo de estrategias de autoservicio, la mayoría de los centros comprobaron que habían logrado mejoras importantes en la retención al cliente en porcentajes entre el 15 y el 51%.

IMS Voice Portal es capaz de administrar desde los servicios más sencillos, basados en locuciones pregrabadas con reconocimiento de tonos [DTMF](#) (*Dual Tone Multi Frequency*), hasta el reconocimiento automático de voz (ASR) y la conversión de cualquier texto a voz en tiempo real (TTS) gracias a Loquendo. De tal manera que IMS gestiona la llamada del cliente y las soluciones de Loquendo aportan interactividad con el mismo, además de asegurar un nivel óptimo de seguridad y flexibilidad.

Sobre Cystelcom

Cystelcom, fundada en 1993, ha protagonizado un rápido crecimiento que le ha permitido hacerse con el liderazgo de las soluciones multicanal para Contact Center en España. Estas soluciones aportan dinamismo e inteligencia de negocio, pudiendo emplear todos los canales como facebook, email, SMS, vídeo, fax, etc. Además, se integran con soluciones CRM y ERP de terceros. Cuenta con una amplia experiencia como fabricante especializado en el desarrollo e integración software de vanguardia en entornos de Contact Center, les ha permitido ofrecer una plataforma de servicios de Contact Center On demand, escalables según sus necesidades y con un coste mensual de alquiler. www.cystelcom.com

Sobre Loquendo

Premiado en la industria del lenguaje como “Líder del Mercado” durante tres años consecutivamente, Loquendo provee un servidor con una amplia gama de tecnologías del habla, integrado y soluciones de escritorio, en 28 lenguas, con 70 voces diferentes y en constante crecimiento. Loquendo es una empresa de tecnologías de la comunicación italiana, tiene sus oficinas centrales en Turín (Italia) y presencia en España, Alemania y Francia, contando con una red mundial de partners. www.loquendo.com

Para más información:

Alberto Gacimartín Xicola
Departamento Marketing & Comunicación
Cystelcom Sistemas, S.A.U
Teléfono: 91 388 19 29
agacimartin@cystelcom.com
www.cystelcom.com