



Endesa mejora la satisfacción de sus clientes y agentes y reduce considerablemente los costes, gracias a la optimización de procesos-clave de atención a clientes y al despliegue de la solución de Interacción con el Cliente de eglue, realizado por IZO System en su Call Center.

La reducción en los índices de error permitirá una disminución de un 25% de los costes y una reducción de un 5% del tiempo medio de conversación.

Madrid – 25 de junio, 2008 – IZO SYSTEM, empresa líder en la gestión de la experiencia del cliente y EGLUE, empresa global de software que ofrece soluciones exclusivas de interacción con el cliente en tiempo real, anunciaron que **Endesa**, una de las principales empresas de energía de España, ha iniciado la implantación de la solución **Suite InterAct de eglue** en sus operaciones de Call Center, que atiende a más de 11 millones de clientes.

Los servicios profesionales de IZO, que han incluido el análisis y el rediseño de los algunos procesos-clave de atención a clientes, seguidos de la implementación de la **Suite InterAct de eglue**, están ayudando a Endesa a minimizar notoriamente el número de errores cometidos por sus agentes de Call Center,

Las mejoras de proceso llevadas a cabo a través de la Suite InterAct de eglue también ayudan en la gestión de los agentes de Endesa. El tiempo de formación inicial se reducirá en un 30 %. Los empleados de los Call Centers ahora están dotados de herramientas que les proporcionan de forma automática la información más actualizada, asegurando que cada llamada sea concluida sin necesidad de seguimiento posterior. Como resultado, en una encuesta reciente, los agentes calificaron la Suite InterAct con un 100% de satisfacción.

La implantación de eglue representa una reducción estimada de costes del 25%. Asimismo, la solución ha reducido el tiempo medio de operación (TMO) en un 5%, lo que incrementará la satisfacción de los clientes.

“La respuesta positiva de nuestros agentes es sorprendente”, comenta Manuel Palomino de Endesa. “En la actualidad escuchamos de los agentes que eglue facilita su trabajo y reduce considerablemente el número de errores. De esta manera, los agentes son capaces de incorporar objetivos de negocio y objetivos operativos simultáneamente, en cada interacción con el cliente. Ello también deriva en resultados financieros significativos y, fundamentalmente, a clientes más satisfechos.”

eglua es partner tecnológico de **IZO System**, empresa líder en implementación de soluciones y sistemas de medición para procesos de mejora de los servicios de relación con el cliente. IZO System ha sido el responsable de la implementación de todo este proyecto, desde el mapeo, análisis y rediseño de los procesos hasta la integración de los sistemas y medición de los resultados.

“La Suite InterAct de eglue proporciona mejoras impresionantes de productividad y eficiencia, además de reducción de costes,” afirmó Juan Carlos Fouz, CEO de **IZO System**. “El desarrollo de este proyecto ha constituido la primera piedra de un proyecto conjunto que esperamos continuar expandiendo con el mismo éxito a clientes de Europa y América Latina.”



“La respuesta positiva de nuestros agentes es sorprendente, a través de eglue los agentes son capaces de incorporar objetivos de negocio y objetivos operativos simultáneamente, en cada interacción con el cliente. Ello también deriva en resultados financieros significativos y, fundamentalmente, a clientes más satisfechos” Manuel Palomino, Responsable de Atención al Cliente de Endesa

Con esta solución, **Endesa** pretende alcanzar rápidamente sus objetivos operacionales, tales como mejoras en la eficiencia del Call Center, calidad de atención al cliente y formación de agentes, además de reducir considerablemente los costes. Al implementar la **Suite InterAct**, Endesa ha asegurado el cumplimiento de criterios objetivos y homogéneos a todos los agentes, proporcionándoles seguridad y confianza para completar cada llamada de manera más ágil y eficiente.

“Estamos muy orgullosos de trabajar con un proveedor tan importante en España, como **IZO System**, lo que nos permite continuar creciendo globalmente” afirmó Dror Pockard, CEO de eglue. “Nuestra capacidad de ofrecer criterios unificados para cada interacción es esencial para mantener un Call Center exitoso y clientes satisfechos y fieles”, concluyó.

Sobre IZO System

IZO System, de capital español y más de 10 años en el mercado, trabaja ayudando a las compañías a construir relaciones duraderas y rentables con sus clientes y empleados a través de la gestión de su Experiencia y la transformación de los procesos operacionales. IZO, con un crecimiento superior al 20% y una facturación por encima de los 12 millones de euros, es pionero en España en prestar servicios profesionales y tecnologías dirigidas a asegurar la gestión de la experiencia en cada punto de encuentro entre clientes y empresas.

Entre sus clientes se encuentran 12 de las empresas que cotizan en el IBEX 35: Bankinter, Endesa, Gas Natural, Iberdrola, Corporación MAPFRE, Grupo PRISA, Repsol, Banco de Sabadell, BSCH, Telefónica, Telefónica Móviles y TPI. Además, proporciona sus servicios profesionales a American Express, Citibank, Bank of America, McDonalds, Vodafone, Orange y British Telecom, entre otras. IZO posee oficinas en España, Portugal, México y Brasil y presta servicios a más de 100 organizaciones europeas y americanas. Sus servicios inciden en la calidad que reciben millones de usuarios y consumidores en todo el mundo. Más información sobre IZO System en www.izo.es

Sobre eglue

eglue es una empresa global de software, que ofrece a las compañías soluciones exclusivas de interacción con el cliente en tiempo real. Así eglue posibilita a las empresas alcanzar resultados más eficientes y óptimos durante cada interacción con el cliente, al adaptar y responder continuamente, y en tiempo real, tanto a las cambiantes circunstancias del negocio como al carácter imprevisible de la interacción con el cliente.

Fundada en 2001, eglue tiene su sede central en Hoboken, New Jersey, EEUU, y cuenta con oficinas en el Reino Unido, España e Israel. eglue es una sociedad limitada, que presta servicios a empresas que figuran en la lista de Fortune 500 en todo el mundo. Está respaldada por grandes entidades internacionales de Capital Riesgo y por inversores privados tales como Giza, Cedar y Evergreen. Más información sobre eglue, se puede encontrar en www.e-glue.com.