



**indra**

**Comunicado  
de prensa**

## **INDRA OFRECE SERVICIOS INTERACTIVOS DE ATENCIÓN TELEFÓNICA DESDE LA NUBE**

- **La multinacional ha incluido ADMIRA en su catálogo In Cloud, su solución integrada para ofrecer a empresas y profesionales capacidades avanzadas de tecnologías telefónicas y de voz**
- **La versión en la nube permitirá a los usuarios definir sus servicios de forma personalizada, económica y muy sencilla a través de Internet y sin necesidad de invertir en infraestructura propia**
- **Esta plataforma forma parte del nuevo portfolio SaaS de la multinacional de consultoría y tecnología, integrado en la actualidad por más de 35 soluciones**

La multinacional de consultoría y tecnología Indra ofrecerá servicios interactivos avanzados de atención telefónica con todas las ventajas de reducción de costes, sencillez y eficiencia derivadas de los modelos cloud computing. La compañía ha subido a “la nube” ADMIRA (Advanced Multimedia IvR Architecture), su plataforma “end to end” para prestar servicios de atención personalizados a empresas, profesionales o Administraciones Públicas.

Esta versión en cloud elimina el costoso despliegue de servidores y equipamiento de telecomunicaciones que tradicionalmente implicaban las plataformas IVR (Interactive Voice Response) –se paga sólo por lo que se utiliza- y además permite que la solución esté disponible de forma automática (click&go). Su uso tampoco exige inversión inicial en licencias ni en mantenimiento y soporte a usuarios. Otro punto importante es la mejora de la trazabilidad y de la seguridad de la información de la compañía. Indra aporta los mecanismos necesarios para garantizar la seguridad de la red, la identidad del usuario y gestionar el acceso a los recursos de las aplicaciones.

En caso de que las empresas y organismos requieran que los servicios IVR hagan uso de información corporativa, ADMIRA deberá estar conectada con éstos por medio de protocolos de comunicación compatibles con soluciones cloud.

Como valor añadido frente a otras soluciones que existen en el mercado, ADMIRA se presenta como una plataforma integrada que incluye, además de servicios de voz interactivos, tecnologías TTS (Text-To-Speech) /ASR (Automatic Speech Recognition) para varios idiomas. Es decir, capacidades avanzadas que permiten generar voz sintética a partir de texto e interpretar lo dicho por una persona y reconocerlo como texto.



## **Personalización sencilla de servicios**

La plataforma ADMIRA permite que los clientes definan sus servicios telefónicos completamente personalizados mediante un portal web, sin necesidad de tener conocimientos de las tecnologías empleadas. Disponen de una serie de plantillas con los servicios telefónicos especialmente diseñados para su sector profesional a las que acceden con el apoyo de un asistente de configuración. Además, en todo momento pueden realizar cambios o activar y desactivar servicios de forma remota desde el portal web. Los servicios pueden también integrarse con los sistemas internos de la empresa tales como consultas y modificaciones de datos personales, pedidos o citas, entre otros.

La solución integra la contratación de un número de líneas telefónicas, que varía en función del número de llamadas en paralelo que se deseen atender. Se puede así elegir entre un modelo básico, por ejemplo el caso de un trabajador autónomo, y un modelo avanzado, que sería el caso de una empresa.

Indra cuenta con importantes referencias en la implantación de plataformas de servicios convergentes en países como Perú, México, Argentina, Guatemala o Panamá. En España, sus soluciones atienden más de 25 millones de llamadas al día en servicios de atención al cliente, tarjeta de red fija, prepago de red móvil o entrega vocal de sms en red fija, entre otros.

## **A la vanguardia en servicios Cloud**

La versión de Admira en “la nube” forma parte del nuevo portfolio SaaS (Software as a Service) de la multinacional de consultoría y tecnología, integrado en la actualidad por más de 35 soluciones que ofrecen una respuesta concreta a necesidades de negocio específicas con la idea de ir añadiendo nuevos productos de manera incremental.

Indra se encuentra a la vanguardia de los servicios y soluciones de Cloud Computing gracias a una oferta integral, denominada Indra InCloud, que cubre toda la cadena de valor de los servicios de Tecnologías de la Información: desde la consultoría, (para ayudar en la optimización de las capacidades y los costes de los clientes), hasta el desarrollo de nuevas soluciones pasando por la externalización de servicios de TI.

InCloud tiene entre sus principales objetivos el desarrollo de soluciones Software as a Service (SaaS) que ofrezcan una respuesta concreta a necesidades de negocio específicas. Indra pone así a disposición de sus clientes un amplio catálogo de soluciones “end to end”, diferencial y especializado por sectores (administraciones públicas, sanidad, energía, servicios financieros, industria...) que buscan aumentar la funcionalidad de su TI.

Esta oferta forma parte del nuevo modelo propio de Cloud Computing de Indra, denominado Flex-IT, para dar servicios bajo demanda a sus clientes. Flex-IT parte de la premisa que la gestión de las Tecnologías de la Información requiere una combinación de modelos tanto tradicionales como virtuales soportados en nubes privadas y/o públicas manteniendo una visión única mediante una gestión híbrida. Este modelo de entrega, más evolucionado respecto al tradicional, supone un cambio importante en la forma de ofrecer servicios de outsourcing, ya que hace posible el acceso en tiempo record, desde cualquier ubicación y pagando solamente por lo que se utiliza.



## **Indra**

Indra es una de las principales multinacionales de consultoría y tecnología de Europa y Latinoamérica. La innovación es la base de su negocio y sostenibilidad, habiendo dedicado más de 550 M€ a I+D+i en los últimos tres años, cifra que la sitúa entre las primeras compañías europeas de su sector por inversión. Con unas ventas aproximadas a los 3.000 M€, cerca del 60% de los ingresos proceden del mercado internacional. Cuenta con 42.000 profesionales y con clientes en 128 países.