

## **Acuerdo Yoigo y Ericsson para mejora de Servicios Gestionados**

**Yoigo y Ericsson firman un acuerdo de servicios gestionados para mejorar la experiencia de los usuarios, mediante la implantación de " Experience Centric Managed Services" de Ericsson**

El acuerdo incluye un Centro de Operaciones de Servicios (SOC) y un Centro de Gestión de la Experiencia de Usuario y permitirá a Yoigo continuar mejorando su foco en el cliente y transformarse en un operador todavía más centrado en la experiencia de usuario, y se pondrá en marcha antes de finalizar 2015.

Tradicionalmente, el objetivo de los servicios gestionados es crear eficiencias en costos, reducir la complejidad de las operaciones de red, y gestionar la calidad de la red. Por el contrario, el nuevo modelo de Servicios Gestionados Experiencia Centric está diseñado para satisfacer las expectativas cambiantes de los operadores de servicios gestionados, especialmente cuando se trata de garantizar la satisfacción del cliente.

El centro de operaciones de servicios de Ericsson se complementa con el centro de gestión de la experiencia del usuario, ambos facilitan información sobre la percepción del cliente mediante la medición, monitoreo, análisis y reportes parámetros sobre la percepción del usuario. Ejemplos de estos parámetros de la percepción son la lealtad del cliente como Net Promoter Score, la satisfacción del cliente, parámetros de comportamiento o las opiniones publicadas en redes sociales. El servicio se pondrá en marcha durante el Q4 2015.

Ericsson es un Partner de referencia para YOIGO, desde el inicio de sus operaciones en España, hace casi 10 años. Por ejemplo, se encarga de la creación de la Red móvil de YOIGO, así como de las actualizaciones, mantenimiento, etc.

YOIGO BLOG Blog Independiente de noticias sobre YOIGO y Telefonía Móvil YOIGO BLOG

### **Datos de contacto:**

Nota de prensa publicada en:

Categorías: [Finanzas](#) [Telecomunicaciones](#) [Innovación Tecnológica](#)