

NOTA DE PRENSA

PRESS RELEASE

LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL AURA LLEGA A MOVISTAR ECUADOR PARA SIMPLIFICAR LA RELACIÓN CON LA COMPAÑÍA

- Aura está disponible desde la app Mi Movistar para preguntarle por temas relacionados a los servicios de Movistar. Próximamente llegará a la web y a otros canales sociales como WhatsApp.
- Permite transformar los datos en conocimiento para ofrecer nuevas experiencias a todos los clientes de forma natural, sencilla y en tiempo real.

Quito, 23 de septiembre de 2019.- Movistar ha incorporado [Aura](#), su asistente virtual con capacidades de inteligencia artificial (IA), en la aplicación [Mi Movistar](#) para simplificar la relación de sus clientes con la compañía y que puedan sacar el máximo partido. Los usuarios pueden hablar con Aura a través de la voz o texto, de forma natural y sencilla y preguntarle por temas relacionados a los servicios de Movistar, por ejemplo: “cuál es mi saldo disponible”, “quiero contratar más megas”, “cómo pagar mi factura” o “cómo activo un combo prepago”, entre otros. Además, es capaz de detectar si el cliente está preguntando por una incidencia o reclamación que necesita la atención de un agente humano para que la solicitud sea resuelta de la mejor forma posible.

El asistente virtual está en permanente crecimiento con nuevos casos de uso y funcionalidades para que sea más relevante para los usuarios. Además, próximamente estará disponible en la web comercial y en otros canales sociales como Whatsapp.

“Seguimos innovando en cuanto a la atención. Ahora también lo hacemos a través de la Inteligencia Artificial, para que sirvamos a nuestros clientes de forma más rápida y oportuna. Buscamos responder sus dudas e inquietudes con agilidad. El lanzamiento de Aura en Ecuador es otra muestra de que el cliente está en el centro de nuestro trabajo diario”, afirmó **José Manuel Casas, CEO Movistar Ecuador**.

Al respecto, **Irene Gómez, Directora Global de Telefónica Aura**, explica: “La Inteligencia Artificial es una tecnología que abre amplísimas posibilidades y con Aura queremos aprovechar todo su potencial para que nuestros clientes se relacionen con nosotros en tiempo real y de forma personalizada. Y que lo hagan a través del canal que más les guste en cada momento. En Ecuador arranca estando disponible a través

NOTA DE PRENSA

PRESS RELEASE

de la app Mi Movistar pero llegará a otros canales como lo está haciendo en otros países donde está disponible incluso a través de RRSS, webs o apps”.

Aura es la consecuencia del proceso de **transformación digital** del Grupo Telefónica con la compleja tarea de simplificación, adaptación y digitalización integral de la Compañía para dotar de inteligencia a las tres plataformas con las que ya contaba. Las redes y otros activos físicos de la compañía (1ª plataforma y el activo fundamental sobre el que se apoyan el resto), sus sistemas unificados de IT (2ª plataforma), así como los productos y servicios que ofrece a sus clientes (3ª plataforma).

Sobre las capacidades provistas por estas plataformas se desarrolló un motor cognitivo (4ª Plataforma) que se materializó a través de **Aura, la Inteligencia Artificial de Telefónica**, una realidad en ocho países (**Ecuador, Colombia, Argentina, Brasil, Chile, Reino Unido, España y Alemania**) y a finales de año en Uruguay.

A todo este proceso Telefónica ha destinado una inversión de más de **56.000 millones de euros desde 2012**, tanto en el despliegue global de redes y otras infraestructuras de última generación como en la integración de todos sus sistemas IT o el desarrollo de nuevos productos y servicios digitales.

Más información sobre Aura en: www2.movistar.com.ec/aura/

Acerca de Telefónica Ecuador

Telefónica trabaja en el país con transparencia y prácticas éticas para el desarrollo de las telecomunicaciones, desde 2004. Actualmente, comunica a más de 4.6 millones de ecuatorianos con servicios móviles innovadores, que generan una red de productividad y equidad para más de 100.000 familias. Telefónica es considerada como la Empresa Más Respetada en el Sector de Telecomunicaciones, según M.E.R.C.O. Desde Fundación Telefónica, aporta a la reducción de la brecha digital en el país, con más de 38.000 niños, niñas y jóvenes beneficiarios en sus proyectos educativos.