

*Telefónica*

# Ampliamos nuestra oferta de entretenimiento y de educación: la respuesta del área Hogar Digital ante el COVID-19

Antonio Guzmán – Director de Hogar Digital, Telefónica



## 1. Introducción

Como parte de nuestro compromiso durante esta crisis del coronavirus, Telefónica ha tomado una serie de medidas y el garantizar las comunicaciones ha sido nuestra prioridad. La unidad de Hogar Digital se ha comprometido a aumentar su oferta de entretenimiento y educación lanzando nuevas Living Apps.




---

*“Estamos poniendo el máximo empeño para asegurar que la conectividad y la red de telecomunicaciones funcionen a pleno rendimiento, de una manera fiable, estable y segura en España. Otro tanto en todos los países donde operamos, esmerándonos por dotar a nuestras redes de la capacidad suficiente para absorber los picos de máxima exigencia.”*

José María Álvarez-Pallete

Presidente Ejecutivo de Telefónica

---

España cuenta con unas **infraestructuras banda ancha ultrarrápidas**. En un período de tiempo relativamente corto, los operadores de telecomunicaciones del país han instalado cables de fibra óptica que llegan a millones de hogares, **más que Francia, Alemania, el Reino Unido e Italia** juntos. Esto ha ayudado increíblemente a Telefónica a proporcionar un servicio de vanguardia a todos sus clientes en España durante esta crisis sanitaria.

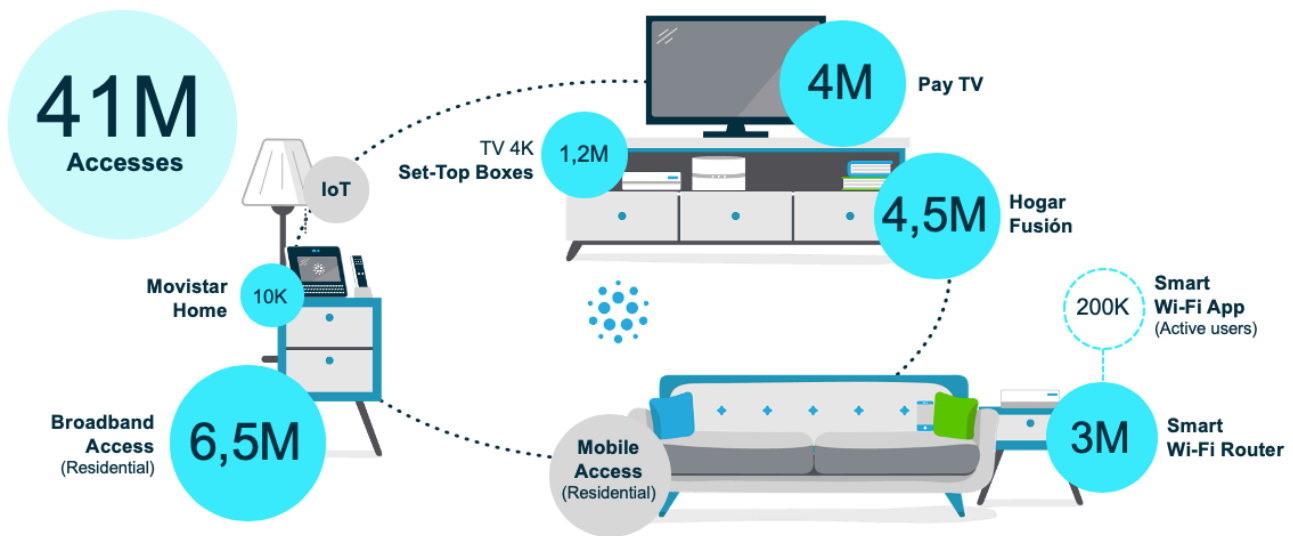
Con el fin de facilitar el entretenimiento en el hogar, Telefónica ha incrementado su **oferta** en España, **especialmente los contenidos infantiles y eventos**

**deportivos**, accesibles a través de la aplicación Movistar+ Lite, en la que clientes y no clientes pueden disfrutar de un mes gratis.

Además, ha incrementado sin coste los GB que disfrutaban sus clientes con **100 GB adicionales** durante dos meses y acaba de anunciar que más de **3 millones de clientes premium** tendrán **acceso ilimitado a planes de datos sin coste adicional**. También ha puesto a disposición de nuestros clientes Fusión la aplicación **Movistar Junior** de forma gratuita, con contenidos especiales para los más pequeños de la casa.

## 2. Experiencias en el hogar impulsadas por la IA

En España también somos líderes de seguridad convergente. Telefónica es el principal proveedor de tecnología para el hogar en España con 41 millones de accesos.



Tenemos la mayor [plataforma de hogar digital B2BC](#). Una plataforma que permite diseñar nuevas experiencias digitales utilizando las capacidades del ecosistema de dispositivos y servicios de Movistar.

Desde la unidad de Hogar Digital de Telefónica apostamos por aumentar nuestra oferta de entretenimiento y educación en estos momentos y acabamos de lanzar nuevas [Living Apps](#), disponibles de forma gratuita para más de 1 millón de clientes en España a través de la televisión de Movistar+, tales como:

- App GoMusic para ver conciertos en directo.
- App Jappy para niños, con música o contenidos educativos a través de vídeos.
- App #SeguimosConectados, donde los clientes pueden practicar yoga, hacer ejercicio con el corredor de élite Chema Martínez, hacer juegos en familia, o disfrutar de actividades culturales.

Las Living Apps son una nueva forma de publicidad interactiva; un nuevo espacio reservado a la marca para contenidos innovadores que también permite cambios para compra.

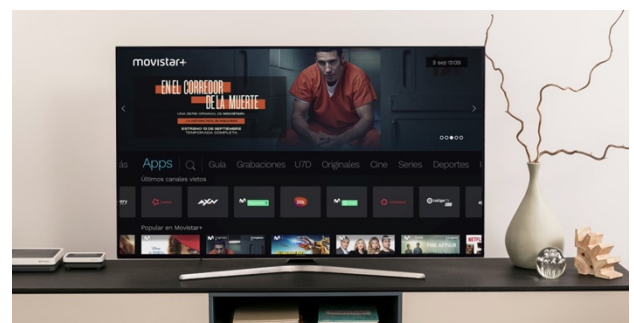
Terceras compañías como Air Europa, Iberia, Atlético de Madrid o LaLiga han construido sus propias

experiencias y están utilizando este nuevo canal para conectar con sus clientes.

Telefónica también ha desarrollado Living Apps con sus propios productos y servicios, como Conecta Empleo o Espacio Fundación Telefónica.

Durante este primer trimestre también hemos lanzado Living Apps de los principales servicios de Telefónica: Mi Movistar, Movistar Sound, Smart WiFi y FanShop La Resistencia, el popular programa de entrevistas de Movistar+ que ofrece contenidos y merchandising exclusivos.

Además, estamos cocreando con socios clave como Netflix. Estamos innovando juntos para lograr un mejor servicio para nuestros clientes. Estos pueden disfrutar ahora de los contenidos de Netflix en nuestra televisión de Movistar+ sin distinguir si lo están viendo desde un sitio u otro.



### 3. Un creciente ecosistema de dispositivos y conectividad

La mejor conectividad es uno de los pilares en nuestra estrategia del hogar y vemos un papel cada vez más importante de la Wi-Fi en los hogares, ya que un 80% del tráfico en los terminales es de Wi-Fi y un 54% de nuestros consumidores digitales exigen un mayor alcance de la misma.

También somos líderes en España en el **desarrollo de dispositivos con IA**, lo que sin duda está ayudando a nuestros clientes a sacar el máximo provecho de su relación con Telefónica durante esta crisis. Un ejemplo es el exitoso lanzamiento del **Mando Vocal Movistar+**. Me gustaría remarcar que este dispositivo respeta totalmente la **privacidad de nuestros clientes** porque el micrófono sólo se activa cuando se presiona el botón de Aura.

red que proporciona tranquilidad en cuanto a la seguridad de las características familiares definidas tales como el control parental y la protección de la identidad. Además, hemos lanzado una segunda versión de la aplicación Smart WiFi para **España** o Argentina que pronto llegará también a Brasil. La nueva aplicación incluye control parental y seguridad digital de los dispositivos (**proporcionada por McAfee**), así como optimización de la red Wi-Fi y capacidad de apoyo al cliente.



La firma de analistas **GlobalData** publicó a este respecto recientemente:

*" [...] tenemos visión positiva sobre el lanzamiento del Mando Vocal Movistar+ de Telefónica. Este dispositivo puede ayudar a introducir Aura en el hogar de forma rápida y efectiva. El Mando permite a los clientes buscar contenidos, cambiar de canal y otras tareas clave de navegación de contenidos por medio de la interfaz de reconocimiento del lenguaje natural de Aura. "*

Nuestro **dispositivo Smart WiFi** es una puerta de enlace para gestionar los dispositivos conectados y la casa y la



La firma de analistas **OMDIA** ha declarado recientemente:

*"Para Telefónica, la App Smart WiFi es imprescindible porque no sólo proporciona una mejor experiencia al cliente, sino que también permite al operador involucrarse con sus clientes de una manera mucho más profunda."*

En cuanto a nuestro dispositivo inteligente **Movistar Home**, vamos a integrar **nuevas funcionalidades**, como el altavoz bluetooth, nuevas funciones de TV, contenidos o juegos.

#### 4. Nuestra estrategia de Plataformas y Aura, la IA de Telefónica

Todo esto es posible gracias a nuestras 4 plataformas, que son únicas porque se puede lanzar simultáneamente un mismo servicio en muchos países, como se hizo con Aura.

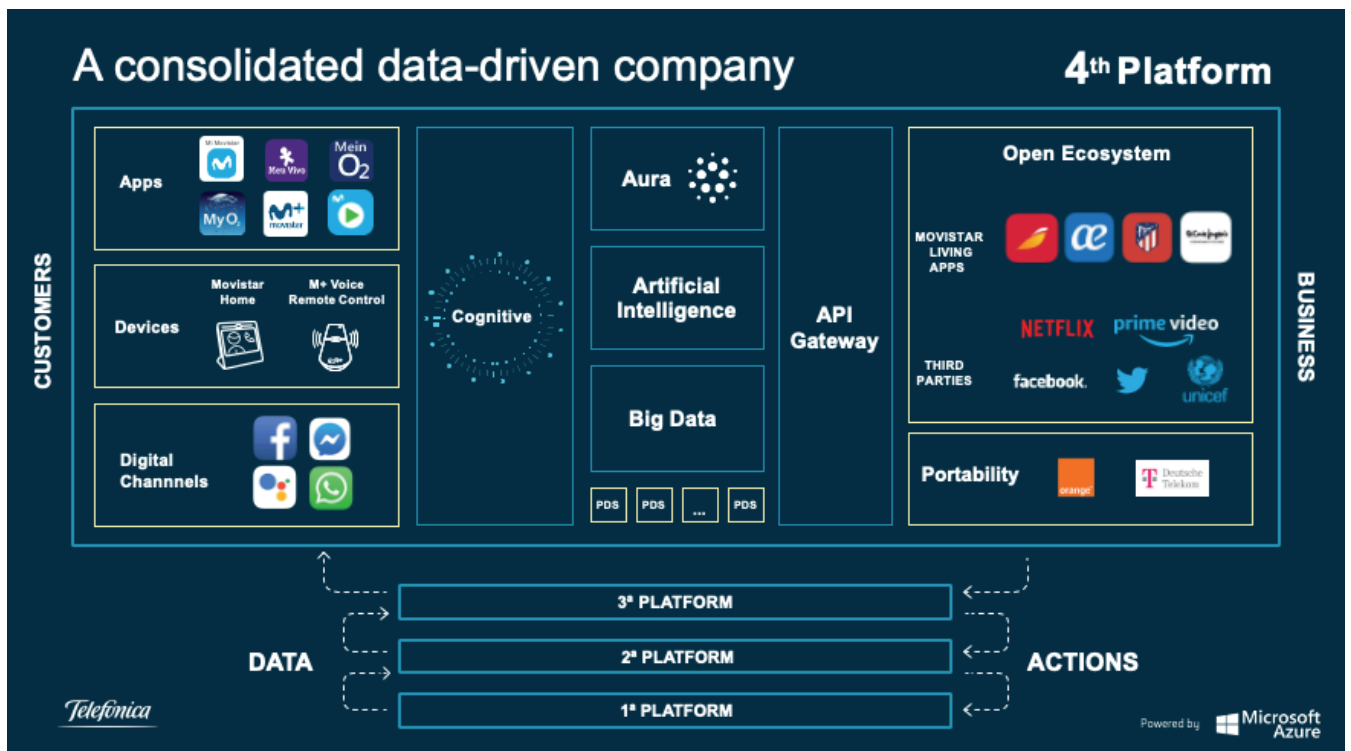
Gracias a esta estrategia, hemos logrado tener **más de 300 millones de operaciones** mensuales de datos normalizados, 178 millones de líneas de clientes móviles, más de 55 familias de APIs normalizadas y más de 70 soluciones, tales como Aura, Network Planner, Device Recommender o el dispositivo Movistar Home entre otros.

Aura es un modelo de **relación sólida con el cliente** basada en la confianza. Utiliza un lenguaje natural, responde en tiempo real, tiene experiencias personalizadas y una interacción omnicanal. Estamos donde nuestros clientes nos necesitan. Recientemente, hemos sido premiados como **empresa líder** en Inteligencia Artificial en los **Global Telecoms Awards**

(GLOTEL Awards) dentro de la categoría «Advancing Artificial Intelligence».

La IA de Telefónica continúa ejecutando su estrategia al aumentar su alcance mediante la integración de Aura en más canales, como el **Call Center o WhatsApp** en Brasil que sin duda están siendo claves para dar una mejor respuesta a nuestros clientes durante esta situación tan complicada.

Me gustaría destacar algunas **cifras** sorprendentes del uso de **WhatsApp en Brasil**, donde **tenemos el 90% de satisfacción de los clientes**, el 97% de sus usuarios resolvieron sus consultas y no se pusieron en contacto con el Call Center en las 24 horas que siguieron a la misma y el 80% dijo que la interacción era humana y clara.



---

2020 © Telefónica Digital España, S.L.U. Todos los derechos reservados.

La información contenida en el presente documento es propiedad de Telefónica Digital España, S.L.U. ("TDE") y/o de cualquier otra entidad dentro del Grupo Telefónica o sus licenciantes. TDE y/o cualquier compañía del Grupo Telefónica o los licenciantes de TDE se reservan todos los derechos de propiedad industrial e intelectual (incluida cualquier patente o copyright) que se deriven o recaigan sobre este documento, incluidos los derechos de diseño, producción, reproducción, uso y venta del mismo, salvo en el supuesto de que dichos derechos sean expresamente conferidos a terceros por escrito. La información contenida en el presente documento podrá ser objeto de modificación en cualquier momento sin necesidad de previo aviso.

La información contenida en el presente documento no podrá ser ni parcial ni totalmente copiada, distribuida, adaptada o reproducida en ningún soporte sin que medie el previo consentimiento por escrito por parte de TDE.

El presente documento tiene como único objetivo servir de soporte a su lector en el uso del producto o servicio descrito en el mismo. El lector se compromete y queda obligado a usar la información contenida en el mismo para su propio uso y no para ningún otro.

TDE no será responsable de ninguna pérdida o daño que se derive del uso de la información contenida en el presente documento o de cualquier error u omisión del documento o por el uso incorrecto del servicio o producto. El uso del producto o servicio descrito en el presente documento se regulará de acuerdo con lo establecido en los términos y condiciones aceptados por el usuario del mismo para su uso.

TDE y sus marcas (así como cualquier marca perteneciente al Grupo Telefónica) son marcas registradas. TDE y sus filiales se reservan todos los derechos sobre las mismas.

*Telefonica*

---