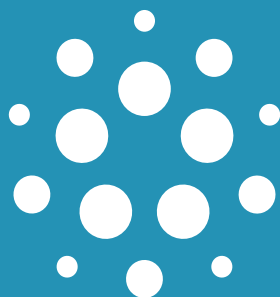


Telefónica



IA en el hogar

vol. III

A U R A S T O R Y B O O K



Telefónica abre
su Ecosistema
del Hogar a los
partners más
relevantes

Prólogo

Esta es la historia del liderazgo de Telefónica como proveedor principal de tecnología en los hogares, con España como país pionero.

En 2008, España estaba rezagada en Europa en términos de hogares con **tecnología fibra para el hogar** (FTTH). Pero, en 2014, saltó al **número uno en Europa** gracias a la inversión de miles de millones de euros del sector en redes de fibra óptica.

En 2012, Telefónica lanzó **"Movistar Fusión"** en Europa siendo, así, pionera en el llamado "Quad-play": un paquete con descuento de servicios móviles, fijos, de banda ancha y televisión. La apuesta estratégica por la fibra atrajo nuevos clientes y alentó a los ya existentes a contratar más servicios.

En 2015, para continuar aportando valor a los hogares de los clientes de Telefónica, en España empezaron a disfrutar de **Movistar +**. En él descubrieron **la mejor oferta de televisión** con los espectáculos deportivos en directo más demandados, el cine más taquillero y una oferta muy variada en series de ficción.

En 2016, alrededor del 63 % de los hogares españoles tenía **acceso a banda ancha ultrarrápida**. En septiembre de 2017, Telefónica consiguió 18,6 millones de instalaciones con fibra en España, lo que la convirtió en la red FTTH más grande de Europa. De esta manera, España ha sido el país más rápido en desarrollar una red de tecnología de fibra para el hogar (FTTH) en Europa.

En 2018 se integró la Inteligencia Artificial **Aura en la aplicación de televisión Movistar +** y también se lanzó comercialmente **Movistar Home**, el primer dispositivo inteligente para el hogar con Aura integrado de forma nativa. Esto solo era el principio de algo más grande, donde la Inteligencia Artificial y la voz, permiten ofrecer servicios más ricos, más personalizados y en definitiva más inteligentes.

Teniendo en cuenta esta situación de liderazgo tecnológico, Telefónica ha decidido ir más allá y abrir su **Ecosistema del Hogar** para que los partners más relevantes para sus clientes puedan crear experiencias únicas llamadas "**Movistar Living Apps**", un nuevo concepto de aplicaciones para enriquecer la experiencia en el salón.



¡Aura,

allá vamos!

CAPÍTULO 1

Ecosistema del Hogar

Telefónica lleva años introduciendo una gran variedad de productos y servicios tecnológicos en el hogar de nuestros clientes: contamos con más de **9 millones de clientes con telefonía fija**, **18 millones con tarifas móvil** y **6 millones con datos y acceso a Internet**. Además, **4 millones de usuarios tienen contratada la TV de pago Movistar+** y el dispositivo inteligente **Movistar Home** cuenta con **10.000 unidades en los hogares**. Telefónica tiene un total de **41 millones de total accesos**.


Bajo esta posición de fortaleza en el hogar, el pasado 25 de febrero en el evento **MWC'19**, Chema Alonso, Chief Data Officer de Telefónica, presentó el nuevo modelo de integración con algunos partners relevantes como Air Europa, Iberia, el Atlético de Madrid o El Corte Inglés así como servicios Movistar como Movistar Car, Smart WiFi o Movistar Cloud. El ejecutivo anunció que éstos podrán crear y desarrollar experiencias únicas gracias al rico Ecosistema del Hogar de Telefónica en España.

De esta manera, Telefónica **hace del hogar un espacio conectado y abierto a partners relevantes que desarrollan nuevas experiencias en este ecosistema de dispositivos y servicios, que ocurren en el salón**. Estas experiencias son las **Movistar Living Apps**. Las tareas complejas ahora están al alcance de la voz pero sin tener que usar tecnicismos, simplemente hablando. Desde ahora, los clientes en España pueden consumir servicios relacionados con viajes, deportes, compras online o productos Movistar a través de la televisión Movistar +, el dispositivo Movistar Home o el mando a distancia. En un futuro, también será posible a través de las apps móviles o el mando a distancia inteligente.

Este nuevo entorno va a permitir coordinar todos los dispositivos para construir experiencias únicas que permitan a **Aura, la Inteligencia Artificial de Telefónica, cohesionar los servicios y dispositivos del hogar de modo que funcionen de una forma coordinada.**



El Ecosistema del Hogar permite
coordinar dispositivos para construir
experiencias únicas

The background is a solid teal color. In the center, there is a faint, light blue graphic consisting of three overlapping circles connected by lines, resembling a stylized network or a smiley face. The text is centered and reads:

Telefónica hace del
hogar un espacio
conectado y abierto
a los partners más
relevantes

CAPÍTULO 2

Movistar Living Apps

2.1 Un hogar más inteligente

A través de las Movistar Living Apps, los partners más relevantes podrán desarrollar experiencias que enriquezcan los hogares de nuestros clientes, para que puedan hacer las cosas que necesitan de una **forma nueva** desde la **comodidad del salón**. Estas apps, disponibles en el mes de noviembre, no se descargan, sino que se encuentran en la TV y se puede acceder a ellas a través del mando a distancia y de Movistar Home.



Air Europa

A través de Movistar Home y de la televisión, Aura ayuda a los clientes en la búsqueda personalizada de viajes en función de parámetros como precio, fechas o duración del viaje. A través del comando de voz *"OK Aura, quiero viajar un fin de semana en Navidades por menos de 200€"*, el usuario verá lo fácil que es organizar un viaje.



Iberia

Telefónica quiere enriquecer la experiencia en los viajes de los clientes permitiéndoles hacerlo desde el sofá de su casa. No hace falta moverse: con

solo abrir la aplicación de Iberia, el usuario tendrá acceso a una revista de viajes en la que podrá ver recomendaciones de qué hacer en los distintos destinos de Iberia. *"OK Aura, quiero ver París"* mostrará una vídeo guía con recomendaciones locales. *"OK Aura, qué más puedo hacer en París"* te enseñará los distintos lugares, restaurantes y próximos eventos que podrás disfrutar en cada uno de los destinos.



La Liga

A través de Movistar Home y de la televisión, Aura permite al usuario seguir la competición liguera al minuto. Mientras está viendo el partido en la televisión, en la pantalla de Movistar Home aparecerá automáticamente el minuto a minuto del partido, los resultados del resto de encuentros *"OK Aura, ir a resultados"* y cómo se evoluciona la clasificación en tiempo real.



Atlético Madrid

Simplemente diciendo *"OK Aura, abrir el Atlético de Madrid"*, el usuario podrá acceder a contenido exclusivo del Atlético de Madrid: el análisis del último partido en boca de sus protagonistas, las claves del próximo encuentro, los vídeos más espectaculares de los jugadores y entrevistas con los miembros del equipo.



El Corte Inglés

Mientras un usuario está viendo un contenido en Movistar+, podrán aparecer sugerencias de productos relacionados en Movistar Home.

Simplemente diciendo “*OK Aura, me interesa*”, el usuario puede guardarlo en su lista de deseos y después continuar su compra en El Corte Inglés desde cualquiera de sus dispositivos. Una de las características principales de esta funcionalidad es que el producto sugerido no interrumpe el visionado del contenido, sino que aparece únicamente como sugerencia en la pantalla de del dispositivo inteligente.

Y esto no es todo. Telefónica continúa construyendo las experiencias más relevantes para sus clientes trabajando con **partners como Zeleris, Sanitas, Grupo Quirón Salud o NH Hotel Group**. Estas son algunas de las nuevas Movistar Living Apps que pronto podrán estar disponibles.

Estas experiencias únicas se han integrado también en los servicios Movistar para facilitar la vida digital a nuestros clientes. Lo que comercializamos hacia fuera lo implantamos también internamente:



Movistar Cloud

Próximamente, diciendo “*OK Aura, quiero ver mis fotos*” los clientes de Movistar podrán disfrutar desde el televisor de todos sus vídeos y fotos guardados en Movistar Cloud.



Movistar Car

Desde la televisión o desde Movistar Home, el usuario estará siempre al día de su coche: cuál es su estado, próximas revisiones y dónde está.



App Mi Movistar

Próximamente, Aura mostrará al cliente toda la información que necesite sobre sus servicios contratados de Movistar con el comando "OK Aura, quiero ver mi factura".



Smart Wi-Fi

A través del comando "OK Aura, quiero ver los móviles conectados" el cliente podrá controlar qué dispositivos están conectados en el hogar y ver el listado en su red Wi-Fi.



Fundación Telefónica

Muy pronto, el usuario podrá consultar los perfiles digitales más demandados en España y acceder a la agenda de actividades culturales del Espacio Fundación.

Todo sobre el lanzamiento de Movistar Living Apps

¡NO TE LO PIERDAS!

2.3 Formas de interacción

El cliente podrá descubrir las nuevas experiencias Movistar Living Apps a través de:



Interacción por voz

Gracias a Aura que está accesible a través del dispositivo Movistar Home y en un futuro lo hará también desde el mando inteligente de Movistar +.



Interacción por mando

Mediante la cruceta disponible en el mando a distancia de Movistar +.

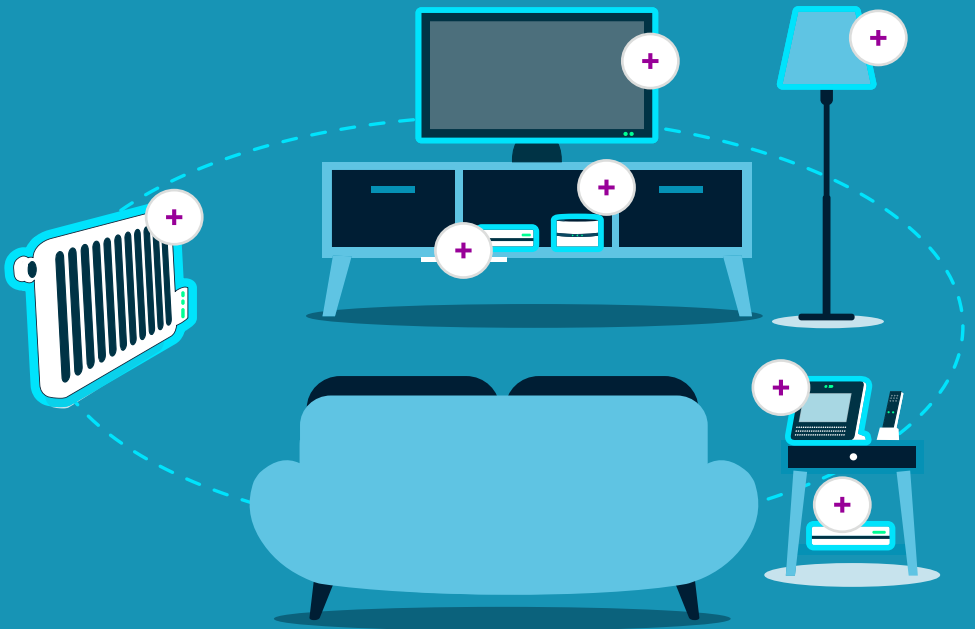


Interacción táctil

Movistar Home dispone de una gran pantalla táctil led de 8 pulgadas.

Movistar Living Apps,
un nuevo concepto
de aplicaciones para
enriquecer la experiencia
en el salón. ¡Descubre más!

[ENTRA AQUÍ](#)



Movistar Home

3.1. Telefónica reinventa el hogar

Movistar Home, el dispositivo inteligente que reinventa el hogar, permite al cliente gestionar los servicios contratados con Movistar de una forma fácil y sencilla: disfrutar de una nueva manera de ver la televisión, experimentar otra forma de comunicación a través de las llamadas y videollamadas, gestionar la conectividad a través de la voz y cambiar la manera en la que se relaciona con la Compañía.

Además, Movistar Home incorpora **nuevas funcionalidades** gracias a desarrollos internos y acuerdos con terceros como el control de las luces del salón, una nueva forma de entretenimiento para toda la familia, estar al día de lo que se comenta en las redes sociales sobre el programa de TV que están viendo y ver las noticias más relevantes gracias a Twitter Moments. Asimismo, el cliente puede pedir a Aura jugar a Preguntas y Respuestas, consultar la información meteorológica, escuchar distintas emisoras de radio en directo o podcasts, gracias al partner iVoox, o consultar las efemérides del día. Del mismo modo, gracias a las Movistar Living Apps, el cliente puede enriquecer su experiencia con Movistar Home accediendo a nuevos servicios relacionados con viajes, deportes, compra online o servicios Movistar.

3.2. Funcionalidades

Movistar Home **abre camino hacia un nuevo concepto de casa** y se convierte en una pieza imprescindible en el salón de nuestros clientes.



Televisión

Desde el mes de febrero, además de gestionar todo lo relacionado con Movistar+, **Aura es capaz de mostrar al usuario los tuits más relevantes relacionados con el contenido** que esté viendo automáticamente en la pantalla del dispositivo.

Si el programa emitido tiene cuenta de Twitter oficial o están usando un hashtag concreto, los tuits más relevantes aparecerán recogidos en la sección “comentarios”. No es necesario tener cuenta en Twitter ni acceder desde Movistar Home. De esta forma, no podremos interactuar con los tuits pero si consultarlos cuando queramos.



Comunicaciones

Una de las peticiones más demandadas por los clientes de Movistar se hizo realidad en septiembre de este año. Ahora, **el usuario puede pedir a Aura que llame a números especiales de emergencias** como la Policía o el 112 usando su número de teléfono fijo, mediante el comando de voz “*Ok Aura, llama a emergencias*”. Así mismo, también puede contactar con el servicio Movistar para resolver cualquier duda o hacer una consulta personalizada.



Entretenimiento

Movistar Home incorpora nuevas funcionalidades basadas también en el entretenimiento.

Una de ellas son los **juegos de Preguntas y Respuestas de distintas temáticas:**

aventuras, superhéroes o infantiles. Solo con decir "**OK Aura, quiero jugar**" el usuario puede vivir una experiencia divertida en familia. Actualmente, el dispositivo cuenta con juegos relacionados con el contenido original de Movistar+ como las series "Instinto" o "Hierro" y otros más genéricos. Las preguntas están orientadas a todos los públicos. Para responderlas, Movistar Home funcionará como el pulsador de un concurso, donde el usuario que tenga la respuesta debe pulsar de forma táctil a través de la pantalla del dispositivo.

Además, no queremos que nuestros clientes se quedaran sin escuchar su canción o programa favorito. Por eso ahora, otra de las nuevas funcionalidades, permite **escuchar una emisora de radio en directo** con sólo decir "**OK Aura, quiero escuchar la radio**" o indicando la emisora preferida como "**OK Aura, quiero escuchar Radio Clásica**". Además, el usuario puede solicitar la reproducción de un programa ya emitido y más contenidos de audio bajo demanda gracias al amplio catálogo de podcasts de iVoox.



Día a día

Ahora Movistar Home hace más fácil el día a día de los clientes de Telefónica para que puedan **conocer las noticias del día a través de Twitter Moments**. Sólo diciendo "**OK Aura, ¿qué está pasando?**" el usuario puede ver los contenidos más destacados que prepara el equipo editorial de Twitter para el público español recogiendo información de actualidad, deportes, cultura y entretenimiento. De esta forma, Movistar Home se convierte en el primer asistente para el hogar con pantalla en el mercado que incorpora acceso a este servicio de Twitter. Por otro lado, puedes conocer la hora o con el comando de voz "**OK Aura, ¿qué tiempo hace?**". Aura es capaz

de mostrar la temperatura actual en la localización del hogar, indicar la previsión para las próximas horas y **anticipar el tiempo de los próximos tres días**.



Smart Home

En marzo, Movistar Home dispuso de una nueva funcionalidad relacionada con la domótica que permite al usuario **controlar las luces del salón** sólo con la voz. Para ello, es necesario emplear el sistema de iluminación inteligente Phillips Hue. A través del comando "*OK Aura, apaga/enciende las luces*" el cliente puede controlar el apagado y encendido de las luces del salón, así como elegir el color o la intensidad de la iluminación de forma táctil en la pantalla del dispositivo.



New Experiences

Los clientes podrán disfrutar de las mejores **experiencias de fútbol** gracias a La Liga o el Atlético de Madrid o descubrir **nuevos destinos** de la mano de Air Europa o Iberia, entre otros. Y como ya hemos comentado, estas experiencias también se han integrado en los **servicios Movistar**.



Ahora el cliente puede
ver las noticias más
relevantes

3.3 Hitos de Movistar Home 2019

Según lo comentado anteriormente, el ecosistema de dispositivos telco ya existía desde hacía muchos años. Solo que Telefónica decidió llevarlo más allá incorporando, de forma nativa, la Inteligencia Artificial y garantizando una propuesta de valor centrada en un principio en los servicios principales de Movistar: las comunicaciones, la televisión y la conectividad. Así nació Movistar Home.

Con tan solo medio año de vida en el mercado, se puede decir que los datos sobre el dispositivo son positivos: un 64% de clientes lo utiliza al menos una vez a la semana, un 74% dicen que utilizan el dispositivo una vez al mes. Además, el mismo número siguen usándolo después de tres meses. En cambio, el 79% de los que han comprado un Smart Speaker en EEUU dicen que lo utilizan una vez al mes como mínimo.

Estos son solo datos que verifican cómo en Telefónica está trabajando para ser cada vez más relevante para sus clientes en su día a día. Y todo ello, a través de la Inteligencia Artificial y las interfaces abiertas.

Por ello, este año Telefónica ha puesto todos sus esfuerzos en que los partners más relevantes del mercado puedan acceder al nuevo Ecosistema del Hogar ofreciendo una nueva forma de consumir servicios a través de la televisión y el dispositivo Movistar Home.

Con Movistar Home
cambia la manera
en la que los
clientes **interactúan**
con la Compañía

Descubre los otros dos tomos
disponibles: (vol. I): **El Universo de Aura**
y (vol. II): **Querido Diario.**

aura.telefonica.com/papers

Telefonica



aura.telefonica.com