

NOTA DE PRENSA

PRESS RELEASE

AURA, LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL DE TELEFÓNICA MOVISTAR, YA ESTÁ EN COLOMBIA PARA TRANSFORMAR LA RELACIÓN CON SUS CLIENTES

- *56.000 millones de euros desde 2012 ha invertido la compañía en el despliegue global de redes y otras infraestructuras de última generación.*
- *Aura emplea un lenguaje natural, de forma personalizada y sencilla, haciendo más fácil la interacción de las personas con la tecnología.*

Cartagena, 6 de septiembre de 2019.- Telefónica Movistar anunció que **Aura**, su asistente virtual con capacidades de inteligencia artificial (IA), ya es una realidad en Colombia.

Aura es uno de los nuevos servicios surgidos de la profunda transformación digital de Telefónica Movistar para dotar a la compañía de una potente capacidad para recopilar, almacenar, analizar y comprender los datos de clientes en tiempo real, y ofrecerles experiencias personalizadas.

Disponible inicialmente en Colombia a través de la aplicación **Mi Movistar**, Aura permitirá a los usuarios conocer el detalle en su consumo de datos, su factura, sus productos o servicios contratados, o consultar su saldo en tiempo real, usando un lenguaje natural, de forma personalizada y sencilla para hacer más fácil la relación del cliente con la compañía.

A todo este proceso de transformación, Telefónica Movistar ha destinado en todo el mundo 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.

Durante el Congreso internacional de TIC Andicom, que se realiza del 4 al 6 de septiembre en Cartagena, el **Presidente CEO de Telefónica Movistar en Colombia, Fabián Hernández**, expuso el alcance de la estrategia digital de la compañía, destacando a Aura y los desarrollos de inteligencia artificial relacionados de manera directa con los usuarios, como la gestión de 351 mil clientes por Whatsapp que hizo Movistar durante el mes de agosto, resolviendo más de 4,6 millones de inquietudes y solicitudes a través de robots.

NOTA DE PRENSA

PRESS RELEASE

*“Somos la primera Telco en Colombia en lanzar una Inteligencia Artificial para facilitar la relación digital de nuestros clientes con la compañía. En Movistar estamos dando pasos importantes en la transformación digital, utilizando tecnologías de vanguardia como Inteligencia Artificial y automatización robótica de procesos que mejoran la relación con nuestros clientes”, afirmó **Fabián Hernández**, que subrayó finalmente que Aura y estos avances en los modelos de relacionamiento con clientes en Colombia se enmarcan en la estrategia global de inteligencia artificial del Grupo Telefónica.*

Al respecto, **Irene Gómez, Directora Global de Telefónica Aura, explica:** *“Con más de dos millones de usuarios activos al mes y creciendo a un ritmo de un 71% en los primeros meses del año, Aura ya es una realidad en ocho países: Brasil, Argentina, Chile, Ecuador, España, Reino Unido, Alemania y Colombia. Aura es la consecuencia de la digitalización integral de Telefónica y la apuesta para transformar la relación con nuestros clientes y ofrecerles experiencias personalizadas y en tiempo real. Aura aprende el lenguaje de las personas para que los clientes de Telefónica no tengan que aprender el lenguaje de las máquinas”.*

Más información sobre Aura en: <https://aura.telefonica.com/es/>

Acerca de Telefónica Colombia

Telefónica es uno de los mayores impulsores de la economía digital en el país, con ingresos por 5,47 billones de pesos en 2018. La actividad de la compañía, que opera bajo la marca comercial Movistar, se centra fundamentalmente en los negocios de telefonía y conectividad móvil, servicios de banda ancha, fibra óptica al hogar, televisión satelital, telefonía fija y la oferta de soluciones digitales para pequeñas, medianas y grandes empresas y corporaciones.

Telefónica está presente en 284 municipios con banda ancha fija, 957 con telefonía móvil y en 776 ofrece la tecnología 4G LTE. Así mismo, ofrece telefonía fija en 704 municipios. Telefónica cerró el primer trimestre de 2019 con una base de clientes de 19,2 millones en todo el país: 15,9 millones de líneas móviles, 1,2 millones de clientes de banda ancha, 544 mil de TV digital satelital y 1,6 millones de líneas fijas en servicio.