

## El 82% de los clientes de Movistar resuelven sus consultas por Canales Digitales

- Durante el 2019 la compañía gestionó 108 millones de consultas en sus canales digitales.
- Movistar es el primer operador en Colombia en ofrecer servicio al cliente vía WhatsApp.
- Para comienzo de año, la empresa realiza una oferta diferencial para estudiantes, familias y emprendedores.

**Bogotá 17 de enero 2020.** Movistar registró durante el 2019 más de 108 millones de consultas en sus seis canales digitales de atención (App Mi Movistar, WhatsApp, Web, Facebook, Twitter e Instagram) logrando así que el 82% de sus clientes resuelvan sus consultas, parte de este éxito radica en el uso de la Inteligencia Artificial.

El canal digital que generó más interacciones es la App Mi Movistar con el 52%, seguido por WhatsApp con el 37%. Movistar es el primer operador en Colombia en ofrecer este medio de atención, que cumplió su primer año de funcionamiento y está disponible para clientes prepago, pospago y fijos los 7 días a la semana, las 24 horas al día.

La gestión de clientes vía WhatsApp es posible a la implementación un Bot (Robot) con asistencia humana el cual tuvo 37 millones de interacciones el año pasado. El Guíabot de WhatsApp permite conocer el saldo y consumos, descargar la factura, recargar, pagar, solicitar asistencia técnica entre otros; este Bot se suma a los que ya están disponibles en la página web, la App Mi Movistar, Facebook, Centros de Experiencia y Agentes Comerciales, resolviendo más de 90 mil consultas mensuales.

Durante el 2019, la atención digital en los canales de Movistar fue del 82% frente a la atención tradicional de Call Center. En total 2.7 millones de los clientes consultaron en el canal WhatsApp, el 72% resolviendo preguntas frecuentes, 16% consultas transaccionales de sus productos y 12% fueron derivados con un asesor humano.

“Lideramos los procesos de autogestión de los clientes de la mano de la digitalización y la Inteligencia Artificial, logrando generar unas cifras que nos retan a continuar en el crecimiento de los canales digitales y hacer la vida de nuestros clientes más fácil ofreciendo lo mejor en productos y servicios de tecnología de la mano de nuestro Guíabot”, afirmó **Fabián Hernández, Presidente CEO de Telefónica Movistar Colombia.**

## NOTA DE PRENSA

### PRESS RELEASE

#### Temporada de regreso al colegio

Sumada a la experiencia de atención digital de los clientes Movistar en Colombia, la compañía preparó una oferta para el inicio del 2020 utilizando la capacidad de su red de fibra óptica siendo el único operador con velocidades desde 100Mbps hasta 300Mbps simétricas.

Movistar, que ya ofrece su servicio de fibra óptica en 31 ciudades del país, extendió para este regreso a clases su alianza con Netflix, con la que sus clientes que adquieran planes Full Hogar Trío desde 100 Megas recibirán entre otros beneficios, 3 meses gratis de Netflix, que pueden ser activados desde la plataforma Movistar Play. Los planes de Fibra Movistar comienzan en \$92.900 (100 megas Full Hogar Dúo) y \$132.900 (100 Megas Full Hogar Trío), éste último en tecnología IPTV, la más avanzada para acceder a contenidos audiovisuales.

En pospago, ofrece facilidades a las familias y a los amigos con planes hasta con cuatro líneas con 80 Gigas para compartir y consumir no solo en Colombia si no hasta en 61 países y con la facilidad de realizar el pago en una sola factura.

Durante esta temporada escolar, quienes compren un smartphone a 12,18 y 24 cuotas en planes pospago desde \$61.990 (IVA incluido) recibirán 20% más de Gigas en su plan pospago durante la vigencia de las cuotas del equipo, además se llevarán un accesorio de alta gama como smartwatch, audífonos inalámbricos, baterías y/o parlantes.

Para quienes disfruten de los planes Todo en Uno en prepago, contarán con acceso a WhatsApp durante toda la vigencia de su plan, y con Waze que no consume de la capacidad de datos. Entre los beneficios principales es que los datos que no consuman los clientes durante la recarga se acumulan; para quienes se porten a Movistar tendrán el doble de capacidad. Y si los clientes compran durante este mes un terminal, Movistar ofrece un bono de \$50.000 para compra de útiles escolares en los principales almacenes de cadena.

En Fibra óptica al hogar, Movistar ofrece planes simétricos desde 100 Megas, que además cuenta con los servicios de televisión con IPTV 100% digital en HD. Quienes adquieran planes en el mes de enero recibirán 3 meses gratis, sumado a tres meses con Netflix. Movistar adicionalmente incluye en el valor mensual un repetidor WiFi que permite incrementar el rango de los equipos de WiFi, con lo que se mejora notablemente la experiencia de quienes se conectan en el hogar.

#### **Para los emprendedores:**

Movistar es la primera compañía en Colombia en ofrecer en el mercado una oferta exclusiva para los emprendedores, en ella se incluyen servicios de valor agregado como Office, Geogestión o McAfee, en planes desde \$61.900 (IVA incluido) con 500 minutos de Larga Distancia Internacional a Estados Unidos, Canadá y Puerto Rico; sumado a Pasa Gigas donde los clientes pueden solicitar y compartir datos con otras líneas del mismo emprendimiento. Como un aporte a las nuevas necesidades de las empresas en el país, Movistar ofrece para fibra desde 50 Mbps que incluye una demostración de 50 facturas electrónicas mensuales y la firma digital con el fin de incentivar este nuevo ambiente empresarial.

## NOTA DE PRENSA

## PRESS RELEASE

### 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 una completa oferta de soluciones digitales para pequeñas, medianas y grandes empresas y corporaciones.

Telefónica está presente en 283 municipios con banda ancha fija, 957 con telefonía móvil y en 952 ofrece la tecnología 4G LTE (393 con red propia y 559 con RAN). Así mismo, ofrece telefonía fija en 703 municipios. Telefónica cerró agosto de 2019 con una base de clientes de 19,1 millones en todo el país: 15,9 millones de líneas móviles, 1,2 millones de clientes de banda ancha, 527 mil de TV digital satelital y 1,5 millones de líneas fijas en servicio.