

NOTA DE PRENSA

PRESS RELEASE

INTELIGENCIA ARTIFICIAL, FIBRA ÓPTICA Y TV POR INTERNET: LAS APUESTAS DE MOVISTAR COLOMBIA EN 2019

- Para el tercer trimestre del año se espera contar con AURA, el asistente de Inteligencia Artificial de Telefónica que transformará los datos en conocimiento para ofrecer experiencias personalizadas a nuestros clientes.

Barcelona, 26 de febrero de 2019. En el marco del *Mobile World Congress 2019* que se realiza en Barcelona, el Presidente CEO de Telefónica Movistar Colombia, Fabián Hernández, presentó las apuestas de la compañía para este año entre las que se destacan una mayor automatización de la atención al cliente con un BOT en WhatsApp, el despliegue de fibra óptica en nuevas ciudades y los lanzamientos del servicio de TV por Internet (IPTV) y de Aura, nuestro asistente de Inteligencia Artificial para el hogar.

Para Telefónica Movistar ofrecer cada día un mejor nivel de atención a sus clientes es un compromiso y hacerlo de la mano de la innovación un reto, de ahí que este año lanzará una experiencia con la que ellos podrán acceder a atención digital a través de WhatsApp por medio de un Guía BOT que les ayudará a resolver las principales inquietudes que tengan respecto a sus servicios con la compañía como: información de su factura, consumos, ofertas del mes, trámites de pagos y recargas, entre otras.

Colombia es la primera operación de Telefónica en el mundo que implementa un BOT con asistencia humana en un canal digital de fácil acceso a los clientes como lo es WhatsApp. Este Guía BOT se suma a los que ya están disponibles hoy en nuestra página web, la App Mi Movistar, Facebook, Centros de Experiencia y Agentes Comerciales resolviendo más de 600 mil consultas mensuales.

Precisamente, la compañía espera que al finalizar 2019 se dupliquen las ventas y las recargas en los canales digitales auto asistidos y que 4 de cada 10 pagos se efectúen a través de medios electrónicos.

La Fibra Movistar ahora con TV

Este año con IPTV (Internet Protocol Televisión) Movistar llevará su señal de televisión a través de Internet. Esta tecnología, que transformará la manera de ver

NOTA DE PRENSA

PRESS RELEASE

contenidos, está dirigida a nuestros clientes de Fibra Óptica Movistar. El nuevo servicio ofrece funcionalidades como cambio rápido de canales, *TimeShift* (grabación en directo del televisor, retroceso, avance o pausa de contenido en vivo), grabación automática de las últimas 24 horas, almacenamiento de contenido en la nube, entre otras.

Movistar espera terminar el año con 75 mil clientes de IPTV en 15 ciudades y en los próximos dos años prevé que el 50% de los clientes de TV contarán con este servicio.

A propósito, la compañía tiene presupuestada este año una inversión de más de 150 mil millones de pesos para ampliar su cobertura de Fibra Óptica, lo que permitirá el despliegue de más de 8.400 kilómetros de redes, que equivalen a recorrer la distancia entre Bogotá y Londres. Está proyectado que a cierre de este año se tengan 900 mil hogares pasados con fibra óptica, lo cual transformará la navegación de los clientes al permitirles alcanzar velocidades de hasta 100 mbps.

“Nos encontramos en una industria que evoluciona rápidamente y que demanda de los actores del mercado actualizaciones permanentes e importantes inversiones para sostener el crecimiento. La digitalización está transformando las economías y en Colombia debemos aprovechar estos beneficios. Los anuncios que realizamos hoy en Barcelona en materia de Inteligencia Artificial para la atención de clientes, despliegue de fibra y el lanzamiento de IPTV van en línea con nuestro objetivo de hacer nuestro mundo más humano conectando la vida de las personas a través de la tecnología”, comentó el **Presidente CEO de Telefónica Movistar Colombia, Fabián Hernández.**

En esa misma línea, Movistar Colombia tiene previsto lanzar en el tercer trimestre del año AURA, el asistente de Inteligencia Artificial de Telefónica, con el que cambiará por completo la manera en que los clientes interactúan con la empresa, pues podrán hablar o chatear con AURA en cualquier momento y lugar para consultar temas como consumo de datos, detalles de factura y realizar recargas, entre otros. AURA también les permitirá realizar acciones como grabar su serie favorita o verificar la hora de un partido. La esencia de esta iniciativa es la transformación de los datos en conocimiento para ofrecer experiencias personalizadas de manera natural y sencilla.

A transformar más empresas

Barcelona también sirvió como escenario para que Telefónica Movistar anunciara sus novedades para el mercado de las telecomunicaciones para empresas, donde

NOTA DE PRENSA

PRESS RELEASE

sobresalen los servicios de Big Data con *Smart Steps*, que estudia patrones de comportamiento con base a la información de los millones de móviles que transitan por nuestra red, lo que permite generar información para optimizar recursos, crear indicadores y gestionar de forma más eficiente las empresas.

Así mismo, las soluciones de Internet de las Cosas (IoT) con las que se espera un crecimiento de 70% frente al año anterior. Solo con M2M (Machine to Machine), está presupuestado contar más de 500 mil abonados en 2019.

Finalmente, Telefónica Movistar anunció Internet para todos (IPT), uno de los proyectos que impactará de manera positiva a las comunidades al ofrecer conectividad a un estimado de 3,3 millones de personas que hoy no tienen acceso a Internet en el país y que se encuentran ubicados, principalmente, en zonas rurales.

Acerca de Telefónica Colombia

Telefónica es uno de los mayores impulsores de la economía digital en el país, con ingresos por 5,6 billones de pesos en 2017.

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 288 municipios con banda ancha fija, 957 con telefonía móvil y en 387 ofrece la tecnología 4G LTE. Así mismo, ofrece telefonía fija en 766 municipios.

Telefónica cerró 2018 con una base de clientes de 19,1 millones en todo el país: 15,7 millones de líneas móviles, 1,2 millones de clientes de banda ancha, 548 mil de TV digital satelital y 1,6 millones de líneas fijas en servicio.