

# NOTA DE PRENSA

## PRESS RELEASE

Un 32% más que el mismo mes de 2018

### LA APP MI MOVISTAR SUPERÓ LOS 2 MILLONES DE USUARIOS EN ABRIL

- **La App tiene una valoración media de 4 estrellas en los markets de aplicaciones, la más alta del sector.**
- **La comunidad Movistar (<https://comunidad.movistar.es>) supera los 500.000 usuarios registrados en mayo y se convierte en la principal comunidad online del sector Telco en España.**

**Madrid, 17 de junio de 2019.**- Un total de 2.020.548 usuarios hicieron uso de la aplicación Mi Movistar el pasado mes de abril para consultar el detalle de sus consumos de datos o voz, ver sus facturas o gestionar los productos que tienen contratados o resolver problemas técnicos, lo que supone un crecimiento del 32% sobre el mismo mes del año anterior.

Los usuarios reconocen que la experiencia digital con Movistar es diferencial y valoran la App de gestión Mi Movistar como la mejor del sector Telco en España puntuando con un 4,1 su versión de Android y con un 3,9 la de iOS.

Estos resultados son fruto de la importante apuesta de Movistar por dar a sus clientes experiencias digitales excelentes a través de los dispositivos que más usan en su día a día: los teléfonos móviles inteligentes. Para ello, un equipo multidisciplinar de más de 20 personas trabaja directamente con usuarios para descubrir cómo mejorar la usabilidad de la aplicación, desarrollar nuevas funcionalidades y corregir posibles problemas.

Por otro lado, la **Comunidad Movistar España** (<https://comunidad.movistar.es>) ha alcanzado en mayo de este año **500.000 usuarios registrados**, convirtiéndose así en la principal comunidad online del sector Telco en España. En sus 9 años de existencia los usuarios han abierto en ella más de 850 millones de sesiones, han publicado casi 2.3 millones de post y se han realizado más de 400 mil atenciones, convirtiéndose en uno de los principales canales de relación de Movistar con sus clientes.

En la Comunidad los usuarios tienen acceso a **foros de diferentes temáticas** (atención comercial, ayuda técnica, Movistar +) así como a una renovada sección de ayuda donde consultar toda la información de utilidad de la compañía. Una vez registrados a través de este enlace: <https://comunidad.movistar.es/>, pueden publicar sus dudas y ser atendidos por un equipo de moderadores de Movistar; interactuar con otros usuarios, o acceder al blog de **Movisfera**, donde encuentran toda la información relacionada con lanzamientos, ofertas, promociones de **Movistar España**, así como trucos y consejos referentes a nuevas tecnologías y telefonía.

La Comunidad Movistar ha evolucionado al ritmo de los avances tecnológicos, adaptándose continuamente a las necesidades de sus clientes. Así, los **encuentros anuales** con los usuarios más activos de la Comunidad han permitido que estos hayan tenido la ocasión de

# NOTA DE PRENSA

## PRESS RELEASE

trasladar directamente al **presidente de la compañía y su equipo directivo** las principales dudas y aspectos de mejora identificados.

El objetivo de la operadora española es seguir mejorando la App y la Comunidad Movistar para ayudar a sus clientes a sacar el máximo provecho a la tecnología y contribuir a que sean cada vez más digitales. De esta forma, en los próximos meses la app Mi Movistar incorporará paulatinamente la inteligencia cognitiva **Aura**, que inaugurará una nueva forma de relación entre los clientes y Movistar (<https://www.movistar.es/particulares/movil/servicios/app-mimovistar>).