



# NOTA DE PRENSA

## PRESS RELEASE

Movistar y Twitter desarrollan una solución pionera de atención al cliente a través de un *bot*

- **Telefónica se convierte en la primera telco del mundo en contar con una solución de este tipo**
- **Movistar es líder en atención al cliente a través de Twitter, en España, con unos índices de recomendación superiores al 90%**

**Madrid, 19 de junio de 2018.-** Movistar España y Twitter han desarrollado conjuntamente una solución pionera en atención al cliente a través de un *bot* o asistente automático. De este modo, la operadora se convierte en la primera telco del mundo en contar con un *chatbot* conectado al *call center*, lo que supone que no solo da información sino que actúa directamente sobre la línea del usuario.

Para comenzar a realizar gestiones basta con contactar mediante mensaje directo con la cuenta de [@movistar\\_es](https://twitter.com/movistar_es) utilizando el hashtag #ActivarMiBot. La usabilidad resulta sencilla a través de un menú de autogestiones para que el cliente seleccione la que más le interese, si bien es cierto que se encuentra integrado con la atención a través de un agente para que el usuario pueda recurrir a ella en un momento determinado.

Las gestiones mediante este *bot* en Twitter se llevan a cabo directamente sobre la línea o los servicios contratados y cuenta con la ventaja de la rapidez en la gestión; y es que, salvo en el supuesto de apertura de averías, la información que se solicita se le da al cliente de manera inmediata.

Movistar, que ya es líder en atención al cliente a través de Twitter en España—y con unos índices de recomendación superiores al 90%—, busca de esta manera continuar facilitando a sus clientes en redes sociales que puedan realizar el mayor número de trámites con la operadora sin necesidad de acudir a otros canales de atención.

En palabras de Fernando Fernández de Lis, director de Experiencia Digital y Redes Sociales de Telefónica España, "esta solución refuerza nuestro liderazgo en innovación y atención a través de redes sociales, ya que nos permite responder a nuestros clientes en los medios y canales que ellos decidan a través de un método rápido, cómodo y eficaz".

Por su parte, Jaime Pelegrí, Director de Desarrollo de Negocio de Twitter España, asegura que "Twitter ha transformado la conversación entre las marcas y sus clientes, y cada vez son más las compañías que ven en la plataforma el canal de atención ideal: está donde están los clientes, es rápido, es móvil, y ahora con innovaciones como este asistente virtual, es también automático.



Movistar es consciente del cambio, y con #ActivarmiBot da un paso más para seguir atendiendo a sus usuarios a través de Twitter, ahora de manera más ágil y eficiente".

Algunas de las gestiones que se pueden realizar con el *bot* de Movistar en Twitter son consultar el consumo de datos o de voz, conocer el importe de la factura, obtener el puk de la tarjeta SIM o comunicar y hacer seguimiento de una incidencia técnica.

Estas gestiones y consultas se irán ampliando con el paso del tiempo en función de la experiencia que vayan teniendo los propios clientes. De este modo, Movistar continúa impulsando la digitalización de sus servicios de atención al cliente donde más de un 80% de los contactos ya se producen en canales digitales.

En el siguiente enlace se pueden conocer las consultas automáticas que se pueden realizar a través de Twitter: <https://www.movistar.es/twitterbot>