

# NOTA DE PRENSA

## TELEFÓNICA LANZA AURA Y LIDERA LA INTEGRACIÓN DE LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN SUS REDES Y EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

- Telefónica lanza la primera versión de Aura en seis países: Argentina, Brasil, Chile, Alemania, España y Reino Unido
- Aura será un servicio integral para dar respuesta a las necesidades de nuestros clientes. Los clientes podrán hablar con Aura a través de canales de Telefónica y plataformas de terceros como Facebook Messenger y, en el futuro, a través de Google Assistant y Microsoft Cortana
- La compañía presenta Movistar Home, el dispositivo inteligente para el hogar equipado con Aura
- Telefónica trabaja con DT, KPN y Orange en una iniciativa de portabilidad de datos de los clientes

**MWC, Barcelona, 25 de febrero de 2018.** Telefónica ha anunciado hoy el lanzamiento de Aura, un asistente digital con inteligencia artificial incorporada que transformará la forma en que los clientes se relacionan con Telefónica y cómo gestionan su vida digital con la compañía. Podrán utilizar una primera versión de Aura en Argentina, Brasil, Chile, Alemania, España y Reino Unido. Aura llegará inicialmente a los dispositivos de los clientes a través de una aplicación móvil y también a través de otros canales de terceros como Facebook, Google y Microsoft.

Durante el evento de lanzamiento, el presidente de la compañía, José María Álvarez-Pallete, destacó el potencial de Aura para sus clientes. "Hace un año dijimos que queríamos que la inteligencia artificial fuera la base de la relación con nuestros clientes y ahora cumplimos con nuestra promesa. La digitalización es la esencia de nuestro negocio y gracias a la profunda transformación interna que hemos experimentado en los últimos ocho años nos hemos convertido en una empresa de plataformas inteligentes".

Aura llega a Argentina (Mi Movistar), Brasil (Meu Vivo Mais), Reino Unido (O2 Ask) y España (Movistar+ Habla) a través de aplicaciones propias de Telefónica que incluyen diferentes casos de uso. Los clientes podrán comunicarse con la red en tiempo real a través de múltiples canales y preguntar sobre su factura, los servicios contratados, el uso de datos y otros contenidos. Telefónica quiere así ofrecer a sus clientes una forma sencilla y natural de relacionarse con la compañía.

Por su parte, Chema Alonso, Chief Data Officer de Telefónica, destacó: "Aura es más que un asistente digital y este lanzamiento es solo el principio. Aura seguirá creciendo con nuevas capacidades y transformará la forma en la que nos relacionamos con nuestros clientes".

Desde el año 2012, Telefónica ha invertido aproximadamente 56 mil millones de euros en el despliegue de una infraestructura de última generación, la integración de todos sus sistemas de IT y el desarrollo de nuevos productos y servicios digitales. Estas plataformas digitalizadas son módulos que han permitido a Telefónica desarrollar una cuarta plataforma con tecnologías de inteligencia artificial incorporadas en la que se almacenan de forma segura los datos y que permitirá a la compañía una operativa más eficiente y transformar la forma en que hablará con sus clientes.

---

Para más información sobre Telefónica @MWC 2018 visita nuestro stand: Hall 3 (3K 31)

Visita nuestro MWC microsite: [www.telefonica.com/mwc](http://www.telefonica.com/mwc)

O síguenos en Twitter: [@Telefonica](https://twitter.com/Telefonica)

---

Aura aspira a estar donde los clientes de Telefónica quieren estar y, por ello, estará disponible también en otros canales. En esta primera fase, se integrará con Facebook Messenger en Alemania y Chile. Los clientes de Telefónica en estos países pueden incluir a Aura entre sus contactos e interactuar con ella a través del chat cuando lo deseen. En Chile, además, se integrará con el servicio Safety Check de Facebook para ayudar a los clientes de Telefónica a conectarse con familiares y amigos y notificarles que se encuentran bien tras una situación de crisis o desastre natural como, por ejemplo, un terremoto.

En los próximos meses, Aura estará integrada con Google Assistant y, en 2019, con Microsoft Cortana.

### **Movistar Home reinventa las comunicaciones en el hogar con Aura**

Telefónica, el proveedor líder de tecnología para el hogar en España, también anunció el próximo lanzamiento de Movistar Home, un dispositivo que integrará en todos sus servicios la inteligencia artificial de Aura. Con capacidades de *edge computing* para procesar y analizar datos, Movistar Home busca convertirse en un centro de conexión y de todos los dispositivos en el hogar desde el que los usuarios puedan gestionar sus servicios. Equipado con una segunda pantalla, permitirá realizar llamadas y videollamadas que podrán proyectarse en la televisión. El usuario podrá también gestionar la conectividad del router y controlar con la voz la televisión disfrutando así de una nueva experiencia de entretenimiento. Así, hablando con Aura, los clientes podrán cambiar de canal, programar una grabación o pedir una recomendación. Movistar Home se lanzará inicialmente en España este otoño.

### **El control de los datos en manos de los usuarios**

Con Aura, cada cliente cuenta con un espacio personal de datos, la memoria que almacena de forma segura en la cuarta plataforma los datos que genera al utilizar los productos y servicios de Telefónica (por ejemplo, su ubicación, historial de pagos, etc.). Este espacio personal de datos pronto permitirá que Aura no solo ofrezca una experiencia personalizada para cada usuario, sino que además mostrará los datos que generan y ofrecerá la posibilidad de controlar cómo se utilizan.

Telefónica, Deutsche Telekom, KPN y Orange lideran de forma conjunta la Data Portability Cooperation, una iniciativa que analiza la implementación de la portabilidad de los datos de los clientes de tal forma que agregue valor a los clientes al tiempo que protege su privacidad. Esta cooperación se extenderá durante el 2018 a otros agentes para sentar las bases para la definición de un nuevo ecosistema global de portabilidad de datos.

Para obtener más información sobre Aura, visite:

<https://aura.telefonica.com/>

[Talk to Aura](#)

### **Citas adicionales de partners**

#### **Facebook**

"Messenger hace a más fácil a 1.300 millones de personas en todo el mundo conectarse con las personas y las cosas que más les importan. Estamos muy contentos de que los clientes de Telefónica en Alemania y Chile puedan interactuar con Aura desde el mismo lugar desde donde ya se comunican con familiares y amigos", señaló Javier Oliván, vicepresidente de Desarrollo de Negocio de Facebook. "Nos complace mucho también colaborar con Telefónica en Chile para ofrecer a los usuarios que utilizan Aura la posibilidad de comunicar a la familia y amigos de forma tan sencilla si encuentran bien en medio de una situación de crisis".

### **Google**

“A través de nuestro programa Assistant Carrier, nuestro objetivo es ayudar a operadoras como Telefónica a integrar servicios como Aura con Google Assistant y ofrecer así a sus clientes más información y control sobre sus servicios con la compañía”, señaló Scott Huffman, vicepresidente de Google Assistant. “Sumando la atención que brinda Telefónica a sus clientes a través de Aura a los y Google Assistant, podemos ayudarles a estar informados sobre su factura, consumo de datos y muchas más cosas simplemente preguntando a nuestro asistente”.

### **Microsoft**

“Compartimos la visión de Telefónica sobre cómo la Inteligencia Artificial puede ayudar a crear una experiencia de usuario revolucionaria, y nos alegra mucho que Telefónica esté utilizando las capacidades de Inteligencia Artificial de Microsoft en el desarrollo de Aura y en su proceso de transformación digital. Esperamos también con mucho interés la integración de Aura con Cortana en importantes mercados”, ha señalado Gurpreet Singh Pall, VP del Ecosistema Global de Productos Bing y Cortana.

### **Acerca de Telefónica**

Telefónica es una de las mayores compañías de telecomunicaciones del mundo por capitalización bursátil y número de clientes, que se apoya en una oferta integral y en la calidad de la conectividad que le proporcionan las mejores redes fijas, móviles y de banda ancha. Es una empresa en crecimiento que ofrece una experiencia diferencial, basada tanto en los valores de la propia compañía como en un posicionamiento público que defiende los intereses del cliente.

Con operaciones en 17 países y con 344 millones de accesos, Telefónica tiene una fuerte presencia en España, Europa y Latinoamérica, donde concentra la mayor parte de su estrategia de crecimiento.

Telefónica es una empresa totalmente privada que cuenta con más de 1,5 millones de accionistas directos. Sus acciones cotizan en el mercado continuo de las bolsas españolas y en las bolsas de Londres, Nueva York, Lima y Buenos Aires.