

Nota de prensa

Telefónica incorpora la IA a todas sus comunicaciones de voz para empresas

- El valor diferencial de la operadora reside en ofrecer voz inteligente directamente sobre la telefonía estándar, sin obligar al cliente a migrar a otra plataforma.
- La nueva propuesta dirigida a grandes corporaciones, administraciones y medianas empresas ayuda a reducir el tiempo de respuesta a las llamadas en un 60% de media, dando cabida a un incremento en las que son atendidas.

Madrid, 10 de agosto de 2026.- Telefónica ha incorporado la inteligencia artificial a todos sus servicios de voz para empresas, desde la línea móvil más sencilla hasta la centralita más actualizada, avanzando así hacia la voz inteligente.

Su nueva propuesta incorpora nuevas funcionalidades de IA generativa avanzada a la red de Telefónica para que las empresas puedan transformar sus conversaciones de voz en comunicaciones inteligentes, evitando la pérdida de oportunidades, así como de información valiosa, todo ello gracias a la transcripción y resumen de llamadas y el asistente virtual, en todas nuestras soluciones de voz, sean fijas o móviles, evolucionando las comunicaciones.

Javier Pascual, director de Producto, Preventa y Provisión de Telefónica España, señala: “Somos la única operadora que ofrecemos transcripción y resumen inteligente de llamadas sobre voz fija y móvil, convirtiéndonos en la mejor vía de acceso de las empresas a las tecnologías digitales. Esta solución pionera que integra la IA generativa en la telefonía estándar, facilita a nuestros clientes resumir y transcribir llamadas, además de integrar el 100% de agentes virtuales en un lenguaje natural, favoreciendo una mejora de la productividad y agilidad”.

Una propuesta transversal

El nuevo planteamiento de Telefónica se dirige tanto a grandes empresas y administraciones públicas, como a usuarios móviles corporativos y clientes de medianas empresas con soluciones de voz tradicionales o en la nube, como Centrex IP (la solución de voz convergente fijo-móvil de la compañía) o Centrex 365 (basada en la plataforma de Microsoft y que se integra con su herramienta de colaboración), así como soluciones de voz móvil.

Entre las nuevas funcionalidades que se incorporan a los servicios de voz destacan la transcripción y el resumen de llamadas inteligentes, que van a conseguir evitar la pérdida de datos e información útil para el negocio, para transformar cada conversación de voz en información aprovechable, estructurada y accionable.

Telefónica, S.A.

Dirección de Comunicación Corporativa

email: prensatelefonica@telefonica.com

telefonica.com/es/sala-comunicacion/

Además, se incorpora Centrex IA, la tecnología de agentes virtuales basada en modelos avanzados de lenguaje que permite incorporar la IA generativa de última generación a través de distintos canales, no sólo el de voz, pudiéndose integrar con las aplicaciones de negocio del cliente. Estos asistentes comprenden mejor el lenguaje natural, interpretan el contexto de la conversación y automatizan interacciones recurrentes, proporcionando respuestas más rápidas y consistentes a los clientes.

A ello se suma su capacidad multilingüe, con soporte para más de 100 idiomas y disponibilidad 24/7.

Como resultado, los agentes pueden gestionar sus tareas con una eficiencia un 60% mayor, reduciendo los tiempos dedicados a gestiones repetitivas y aumentando la capacidad del servicio para atender más llamadas, con incrementos superiores al 10% en el volumen de interacciones gestionadas.

Entre los casos de uso más destacados en los que Telefónica ha trabajado, destacan los relativos a sectores como sanidad, administraciones públicas, retail e industria, con aplicaciones concretas para la gestión de citas, la atención ciudadana y reservas. En concreto y en relación a los servicios de salud, un agente por WhatsApp puede ayudar a pedir citas con confirmación inmediata y atención multilingüe. En el caso de los ayuntamientos, los agentes de voz ayudan a resolver consultas habituales en diferentes idiomas y derivar llamadas al área correcta; y, en el caso de los concesionarios, ayudan a gestionar citas de taller o de venta de vehículos.

Telefónica, S.A.

Dirección de Comunicación Corporativa

email: prensatelefonica@telefonica.com

telefonica.com/es/sala-comunicacion/