

Nota de prensa

Telefónica crea un asistente virtual para modernizar la atención al cliente de Bizum

- El nuevo asistente, basado en inteligencia artificial generativa e integrado con el sitio web y el canal de WhatsApp Business de Bizum, permite dar respuestas automáticas sobre incidencias, consultas generales y posibles estafas con el objetivo de ofrecer un soporte más eficiente, actualizado y multicanal a los clientes.
- Su implementación ha conseguido un 90% de precisión en las respuestas y reducir un 30% las peticiones de contacto a través de email para la resolución de dudas o peticiones de ayuda.

Madrid, 8 de septiembre de 2026.- Bizum ha puesto en marcha un nuevo asistente virtual inteligente, desarrollado por Telefónica a través de su unidad de negocio Telefónica Tech, para modernizar su servicio de atención al cliente digital y ofrecer un soporte más eficiente, actualizado y multicanal. Con este proyecto, Bizum ha alcanzado un 90% de precisión en las respuestas y ha reducido un 30% las peticiones de contacto a través de email para la resolución de dudas o peticiones de ayuda.

El asistente virtual está basado en inteligencia artificial generativa y está integrado con el sitio web y el canal de WhatsApp Business de Bizum para complementar el servicio prestado por el personal y proporcionar al cliente una atención cercana y continua al estar disponible las 24 horas y todos los días de la semana.

Cuenta con una arquitectura escalable con múltiples asistentes orquestados para dar respuestas más rápidas y específicas sobre incidencias, consultas generales y posibles estafas, y utiliza documentación proporcionada por Bizum como fuente de conocimiento para garantizar un soporte coherente y preciso.

Telefónica, que está muy comprometida en ofrecer más y mejores servicios a los clientes, ha desarrollado también una API que consulta los datos de contacto de los bancos para derivarles de forma automática las cuestiones que, aunque llegan a Bizum, son su responsabilidad. En el caso de las incidencias vinculadas a pagos, el asistente puede proporcionar la información del banco correspondiente e incluso enviar un correo en nombre del usuario con el objetivo de optimizar la gestión de las mismas.

Lorena Poza, responsable de comunicación, marketing y sostenibilidad de Bizum, afirma: "En Bizum apostamos por la innovación como palanca para seguir mejorando la experiencia de todas las personas usuarias, de la mano de las entidades bancarias y colaborando con especialistas tecnológicos, que nos permiten explorar nuevas soluciones con impacto real. No es innovación sin sentido, sino tecnología con propósito".

Telefónica, S.A.

Dirección de Comunicación Corporativa

email: prensatelefonica@telefonica.com

saladeprensa.telefonica.com

Carlos Martínez, director de Datos e IA en Telefónica Tech, asegura: “Estamos muy orgullosos de que Bizum nos haya confiado el desarrollo e implementación de un asistente virtual inteligente que mejora su atención al cliente al pasar de respuestas previamente programadas a soluciones más precisas y eficientes basadas en inteligencia artificial generativa. Este proyecto, que refuerza el compromiso de Telefónica de convertirnos en la mejor vía de acceso de los ciudadanos, empresas y administraciones públicas a las tecnologías digitales, lo completamos en un plazo de tres meses y es un caso de éxito de nuestra plataforma ‘Telefónica Tech GenAI Platform’ con la que las organizaciones se benefician de esta tecnología de una forma rápida y sencilla”.

Sobre Telefónica

Telefónica es una de las principales compañías de servicios de telecomunicaciones a nivel mundial. La compañía ha asumido el reto indiscutible de ser la mejor vía de acceso a las tecnologías digitales para los ciudadanos, las empresas y las administraciones públicas, impulsando así el desarrollo económico y social en los países donde opera. Telefónica ofrece servicios de conectividad fija y móvil, así como una amplia gama de soluciones digitales para clientes residenciales y empresas. Con 299,8 millones de accesos, Telefónica centra su actividad en cuatro mercados prioritarios: España, Brasil, Alemania y Reino Unido.

Telefónica, S.A.

Dirección de Comunicación Corporativa

email: prensatelefonica@telefonica.com

saladeprensa.telefonica.com