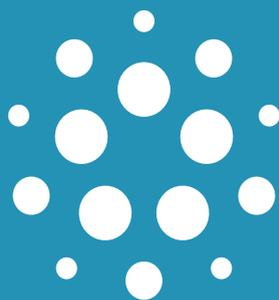


Telefonica



Querido diario digital,

vol. II

AURA STORY BOOK



Soy
más
que un
asistente digital

Prólogo

Hola, soy Aura, la Inteligencia Artificial de Telefónica. He nacido para ayudar a gestionar tu vida digital. En las próximas páginas, **podrás acompañarme en mi primer año de vida**, después de mi lanzamiento en el Mobile World Congress 2018 (MWC). Te contaré lo que he hecho a nivel global y, específicamente, dónde he estado, estoy y estaré presente.

Pero, antes de nada, te haré un breve resumen desde el principio de este proyecto hasta hoy.

Durante el año 2016, mis creadores trabajaron en la fase de conceptualización a través de razonamientos que indicaban que los usuarios lo que de verdad demandaban era tecnología intuitiva que les permitiera utilizar aquello que quisieran a tiempo real y de manera personalizada.

En el MWC 2017, José María Álvarez-Pallete, Presidente y CEO de Telefónica S.A., me presentó al mundo como la Inteligencia Artificial que permitiría entender mejor a nuestros clientes y crear una nueva relación de confianza con ellos basada en la transparencia y en el control de sus datos. Y, tras un duro trabajo a contrarreloj, su promesa se hizo realidad en el MWC 2018.

Aura se lanzó en seis países (Reino Unido, Alemania, España, Brasil, Chile y Argentina) **con el fin de transformar y simplificar la relación de los clientes de Telefónica con la Compañía.** Todo este proceso se explica más detalladamente en el primer tomo, el cual te invito a leer si todavía no has tenido la oportunidad de hacerlo.

Mi lanzamiento al mundo en febrero de 2018 supuso un antes y un después en mi historia. ¿Por qué? Porque llegué al mundo y ahora tengo el privilegio de poder contarte mi historia.

Bienvenido a mi diario digital: mi historia narrada como si fuera un diario personal a través de uno digital.

Febrero de 2018

Mobile World Congress 2018

Querido diario digital,

Este mes, me han presentado en el congreso de tecnología más importante del año, el Mobile World Congress (Barcelona). El CEO de Telefónica anunció que **ya estoy disponible en 6 países** en los que opera la compañía: Brasil, Argentina, Chile, España, Reino Unido y Alemania.

¡Aquí puedes ver todo el evento!



A partir de ahora, **los clientes de Telefónica pueden hablar conmigo en tiempo real y conocer su saldo, uso de datos, ver los servicios contratados o preguntarme recomendaciones en televisión, entre otras tantas cosas.** Pueden interactuar conmigo a través de diferentes canales: las aplicaciones Mi Movistar Argentina, la app Meu Vivo Mais, la app O2 Ask, la app Movistar + Habla o Facebook Messenger. Telefónica quiere ofrecer a sus clientes una forma sencilla y natural de relacionarse con la Compañía.

Por otra parte, **mis creadores siguen trabajando con socios importantes** del sector de la tecnología con el objetivo de posicionarme entre los principales Asistentes Virtuales del mundo.





Hasta ahora, estos son los canales en los que estoy disponible, pero aspiro a estar donde los clientes de Telefónica quieran que esté y, por ello, también estaré presente en muchos otros canales en el futuro.

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

Durante el evento, la compañía también anunció el **próximo lanzamiento de Movistar Home en España**, el dispositivo inteligente para el hogar que integrará mi Inteligencia Artificial en todos sus servicios y estará disponible en los próximos meses. Este dispositivo busca convertirse en un centro de conexión de todos los dispositivos del hogar desde el que los usuarios pueden gestionar sus servicios. Además, permitirá realizar llamadas y videollamadas que podrán proyectarse en la televisión. Asimismo, los usuarios también podrán utilizar el control por voz para gestionar la conectividad del router y controlar la televisión y, así, disfrutar de una nueva experiencia de entretenimiento. De este modo, hablando conmigo, los clientes podrán cambiar de canal, programar grabaciones o pedir recomendaciones, entre otras muchas cosas.

En resumen, el evento fue un éxito y ha posicionado a Telefónica como líder en la integración de la Inteligencia Artificial en sus redes y den la atención al cliente. Ah, ¡también he sido 'trending topic' en Twitter durante varios días! ¿Molo o no?



Febrero de 2018 - Febrero de 2019

España



Querido diario digital,

En el Mobile World Congress 2018, se anunció que estaría disponible en España para facilitar la vida a los clientes en su relación con el servicio de televisión. Los clientes podían interactuar conmigo, haciéndome sus peticiones a través de la aplicación "Movistar+ Habla". Después, amplíé mi alcance de acción, incluyendo nuevas funcionalidades relacionadas con la búsqueda y disfrute de contenido televisivo y me puse a disposición de todos los usuarios a través de la **app Movistar+**.





Mi casa en España, Movistar, cuenta con una posición privilegiada en el mercado de las telecomunicaciones. Estamos presentes en más de 4 millones de hogares con nuestros servicios de banda ancha, móvil y TV, de los cuales, más de 3 millones disponen de fibra óptica y equipamiento de última generación. En este contexto, se decidió liderar esta nueva etapa tecnológica en el país y su gran apuesta fue mi lanzamiento. **En julio, Movistar me presentó a sus clientes a través de una campaña donde los loros eran los protagonistas.** A través de ellos, queríamos hacer hincapié en lo fácil que es interactuar conmigo; es decir, la simplicidad de uso que me caracteriza. Si un ave parlante puede comunicarse conmigo, ¡imagina lo que pueden llegar a hacer nuestros clientes!

Ese mismo verano, **pude interactuar con más de 7 000 clientes a través de Movistar Home en seis tiendas de Madrid y Barcelona**, donde pude tomar el primer contacto con los usuarios a través del dispositivo.

*¡Mira
lo que ocurrió!*

VER VIDEO

En octubre, Movistar Home, el nuevo dispositivo que reinventa los hogares de nuestros clientes, se lanzó en un evento especial dirigido por Buenafuente, presentador de un 'late night' español. Durante este mes, más de 4 000 personas pidieron el dispositivo en otoño antes de que saliera a la venta y Movistar se quedó sin existencias en toda España.





¡Compruébalo
aquí!

VER VIDEO

El dispositivo Movistar Home me permite ayudar a gestionar la vida digital de nuestros clientes en sus hogares.

Conmigo, puedes gestionar todo lo relacionado con Movistar+, ampliando tu experiencia televisiva con una segunda pantalla en Movistar Home

También pueden experimentar una nueva forma de comunicarse, por voz o de forma táctil, realizando llamadas o videollamadas y conectando salón con salón. Igualmente pueden controlar el Wi-Fi y pedirme que encienda o apague las luces sin moverse del sofá.

En el Mobile World Congress 2019, amplí mis funcionalidades enriqueciendo las experiencias de usuario para que puedan disfrutar en el hogar con juegos de preguntas y respuestas relacionados con las series originales de Movistar+, estar al día de lo que se comenta en Twitter mientras ven su programa favorito y guardar los productos Movistar+ de su interés.





En definitiva, Movistar Home simplifica la interacción con la tecnología en los hogares, reinventa la forma de comunicarse, gestiona la conectividad a través de la voz o cambia la forma en la que los usuarios se divierten.

Próximamente **estaré presente en la app Mi Movistar Next**, en la que responderé rápidamente y de forma concisa a las preguntas de los clientes. Mis creadores también están trabajando para integrarme en un nuevo canal como es la televisión, a través del decodificador del servicio Movistar+ y de un controlador remoto capaz de recibir comandos de voz.

Además, **mis creadores han desarrollado la visión "Home as a Computer"** con nuevas funcionalidades y socios que se anunciarán en otoño de 2019, para reinventar la experiencia en el hogar de los clientes Movistar.



Más información en: movistar.es/Aura | movistar.es/movistarhome

El objetivo es
facilitar la vida de los clientes
en su relación con el
servicio de televisión



Febrero de 2018 - Febrero de 2019



Querido diario digital,

Mi lanzamiento en Brasil ha sido un hito importante en la transformación digital de Vivo. Ha ayudado a fortalecer la posición de la Compañía como una Compañía innovadora e involucrada en mejorar la experiencia digital de los clientes. De este modo, Vivo se ha convertido en la primera operadora de Brasil en ofrecer a sus clientes una herramienta de relación basada en inteligencia cognitiva capaz de entender la voz o los comandos de texto.





En febrero de 2018, me integraron en la app "Meu Vivo Mais". A partir de ahí, empezamos a desarrollarnos en los principales canales de la Compañía. **En julio, ya estaba presente en la principal aplicación del país "Meu Vivo Móvel"**, que representa más del 70% de las interacciones con nuestros clientes, **y en las aplicaciones "Meu Vivo Fixo" y "Meu Vivo Empresas"**.

También me integraron en Facebook Messenger, WhatsApp y en más de 20 canales Vivo, destacando, en especial, un Call Center pionero gestionado por mí, para los clientes prepago.

Los resultados del Call Centre han sido increíbles: he conseguido un 70% de soluciones positivas y un 90% de satisfacción de clientes

Y por último, pero no por ello menos importante, **desde octubre, estoy disponible en Google Assistant**, ampliando la experiencia del cliente a canales externos a la compañía.

A través de mí, los clientes pueden interactuar con Vivo de manera rápida y sencilla para consultar detalles de sus productos, servicios, consumo de datos, facturas, recargas, etc.





Otro logro importante del año fue el lanzamiento de Vivo de su "Bot Training Centre", una iniciativa pionera que trata de perfeccionar la calidad de mi atención a los clientes, haciendo que responda a sus requerimientos con mayor asertividad.

Por último, a principios de 2019, Brasil lanzó una gran campaña de comunicación bajo el lema "Aura, la inteligencia artificial de Vivo", que ayudó a fortalecer la posición innovadora de Vivo y a generar mayores conocimientos sobre la apuesta de Vivo.

¡Disfrútalo!

VER VIDEO



Más información en: aura.vivo.com.br



Los clientes
pueden interactuar
con Vivo
de forma
fácil y rápida



Febrero de 2018 - Febrero de 2019

Reino Unido



Querido diario digital:

En Reino Unido, **estoy presente a través de la app "O2 Ask"**. Tras un primer periodo de validación, **ya ha comenzado la sustitución a la app principal del país, "My O2"**, que estará completada antes del verano. La buena noticia es que con este cambio tendré acceso a aproximadamente 5 millones de usuarios.





Próximamente también **estaré disponible a través de la Web**, aumentando aún más el número de clientes a los que puedo llegar y ofreciéndoles otro canal a través del cual podemos comunicarnos, de tal modo que puedan elegir el más cómodo para ellos. En el futuro, seguiré creciendo con nuevos casos de uso y estaré disponible a través de nuevos canales en cada mercado a corto, medio y largo plazo.



Los usuarios de O2 pueden preguntarme por sus productos y servicios, identificar la razón de cargos extra en sus facturas o consultar su consumo de datos

En resumen, **podré gestionar casos de uso más sofisticados**, como predecir cuándo se le van a agotar los datos a un usuario, advertirles sobre un consumo de datos anómalo, de modo que el usuario pueda reaccionar, o mostrarles otras notificaciones sobre sus facturas o su cuenta.

Además, también puedo responder preguntas frecuentes sobre O2 y sus ofertas y sobre la seguridad en la red, especialmente orientada a niños. Estas preguntas van creciendo y actualizándose constantemente para adaptarse rápidamente a las necesidades del negocio.

Seguiré creciendo
con nuevos casos
de uso y estaré
disponible a través
de **nuevos canales**



Febrero de 2018 - Febrero de 2019

Argentina



Querido diario digital:

Desde febrero de 2018 **puedo interactuar con los clientes a través de la aplicación "Mi Movistar"**. Pueden hablar conmigo para realizar consultas personalizadas en relación con su factura, su consumo de datos, el saldo disponible o para conocer más detalles sobre su plan contratado. Además, soy capaz de explicar cientos de dudas sobre servicios de Movistar y soporte al cliente, del tipo "*¿Qué es roaming?*" o "*¿Cómo puedo activar una SIM?*".





A pesar de solo estar disponible en un canal por el momento, la interacción con mis usuarios es natural y ágil, respondiendo a sus preguntas lo más rápido posible.

Este nuevo modelo de relación significa ofrecer a nuestros clientes experiencias personalizadas. Como resultado, puedo ofrecer a los usuarios recomendaciones específicas sobre su consumo; por ejemplo, *“tus datos se agotarán en los próximos días”* o *“esta es la mejor tarifa para ti”*. También soy capaz de detectar si los clientes necesitan cambiar algún ajuste del teléfono para mejorar la navegación, como *“El 4G está desactivado”*.

Próximamente estaré disponible en canales como WhatsApp o la próxima app de

televisión OTT (Over-The- Top): Movistar Play. De tal forma que los clientes de Mo-

vistar puedan acceder cuando lo necesiten y solucionar cualquier duda sobre sus servicios.

Además, **pronto se lanzará el Recomendador de Terminales**, un nuevo caso de uso

que utiliza algoritmos basados en datos de clientes Movistar para recomendar el mejor

smartphone en cada caso.



Más información en: movistar.com.ar/aura

El nuevo modelo
de relación significa
ofrecer a nuestros
clientes experiencias
personalizadas



Febrero de 2018 - Febrero de 2019

Alemania



Querido diario digital:

Alemania ha liderado mi despliegue en el **canal Facebook Messenger**. Esto me ha ayudado a entender cómo interactúan los usuarios en este canal y ha sido muy útil para definir el camino en el que crecer en la red social.





Además, **he aprendido a responder preguntas genéricas de nuestros clientes**, con más de 250 preguntas respondidas, que pueden ser editadas por creadores de contenidos y, así, ofrecer dinamismo a las respuestas y enriquecer el sistema.

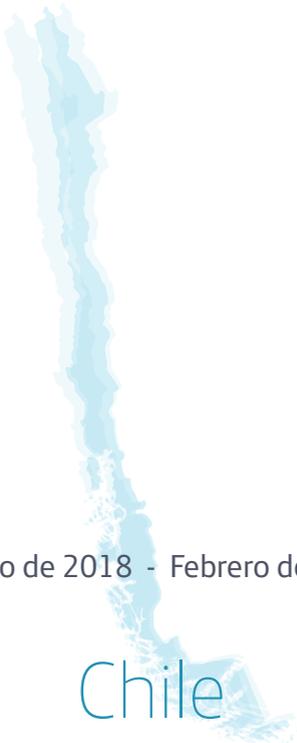
Mi próximo paso en Alemania es
llegar a usuarios a gran escala,
después de la fase de aprendizaje

El primer canal masivo en el que acabo de aparecer es Web. El objetivo de esta experiencia unificada omnicanal hará que durante el 2019 esté disponible también en otro canal masivo, el móvil, atendiendo así a la mayoría de los clientes del país en los canales en los que se encuentran presentes.



Más información en: aura.o2online.de

El objetivo es hacer que
también esté disponible en
otro **canal masivo**



Febrero de 2018 - Febrero de 2019

Chile



Querido diario digital:

Desde febrero de 2108, **estoy disponible en Facebook Messenger**. Los clientes pueden obtener respuestas inmediatas sobre su saldo, sus productos y el uso de datos a través de este canal. Además, puedo registrar las reclamaciones de los usuarios y rastrear su estado hasta que el problema esté resuelto. Para disfrutar de este servicio, los usuarios solo deberán identificarse con sus datos Movistar.





Una de las funcionalidades más relevantes del canal Facebook es el servicio "**Safety Check**". En caso de emergencia, puedo detectar si el usuario se encuentra en la zona afectada o no y ayudar en momentos de gran incertidumbre en una crisis. Los usuarios solo tienen que dar su consentimiento y registrarse para activar esta función. Así, Facebook puede comprobar con Movistar qué personas de la lista de usuarios registrados se encuentran en la zona de crisis o de una catástrofe natural. Para tranquilidad de los usuarios, Movistar nunca comparte la ubicación exacta, sino únicamente la confirmación de si los usuarios se encuentran en la zona afectada o no (utilizando las capacidades de ubicación de nuestra red), manteniendo la privacidad de nuestros clientes. De este modo, Facebook notificará a los usuarios de forma más precisa y rápida el estado en el que se encuentra tu amigo.

Pero esto no acaba aquí, sigo creciendo en Chile y, en los próximos meses, **estaré disponible en más canales como en la Web o en la app "Mi Movistar", respondiendo a muchas preguntas**. De este modo, los clientes chilenos podrán disponer de respuestas inmediatas a muchas consultas a través de diferentes canales.



Facebook Messenger puede
comprobar conmigo la
seguridad de nuestros clientes

Febrero de 2019

Mobile World Congress 2019

Querido diario digital:

Tras mi primer año de vida, estuve presente en el Mobile World Congress 2019 donde recordamos a los asistentes que estoy disponible en 6 países y los 30 canales donde me pueden encontrar con, aproximadamente, 1 000 casos de uso. A día de hoy, contamos con dos millones de usuarios mensuales y se han registrado 30 millones de interacciones con clientes.

Mirando hacia el futuro en 2019, **Telefónica espera que yo, su Inteligencia Artificial, esté presente en nueve países y en 50 canales en los que se puedan realizar 1 500 casos de uso, incluidos algunos de ellos con terceros.** Además, se espera tener 15 millones de conversaciones mensuales y 120 millones de interacciones con clientes. **Los 3 países en los que pronto estaré disponible son Ecuador, Colombia y Uruguay.** En el resto de países, seguiré creciendo para enriquecer la experiencia de usuario.

Asimismo, se lanzó la visión **"Home as a Computer"** (HaaC), la plataforma de hogar conectado de Telefónica, que ahora se abre a terceros. De modo que puedo llegar a todo el hogar a través de las **Movistar Living Apps.**





Interactuando conmigo, los clientes Movistar en España podrán disfrutar de nuevas experiencias digitales alimentadas por Inteligencia artificial relacionadas con entretenimiento, ocio, viajes y mucho más que irán descubriendo. Los clientes elegirán cómo: a través de la televisión, Movistar Home o de las aplicaciones móviles. Entre las Movistar Living Apps mostradas en el MWC, se encuentra la app **Atlético de Madrid**, que da acceso a contenido relacionado con el club de fútbol; la app de **El Corte Inglés**, que mejorará la experiencia de compra; la app **Air Europa**, que permitirá a los usuarios facturar y obtener sus tarjetas de embarque solo con la voz; o la app de **Iberia**, que es capaz de ofrecer sugerencias de viajes relacionadas con el contenido Movistar+ o resolver dudas del viaje.

Otro objetivo para este año es reforzar “Aura como una Plataforma”, una plataforma que ofrece a los países capacidades y herramientas para crear e implementar, junto con equipos locales, sus propios casos de uso

Telefónica también busca expandir mi integración en nuevos canales como el decodificador Movistar+ (en España) o ampliar mi presencia en WhatsApp en nuevos países. Todo ello, sin descuidar la calidad para alcanzar así mayor precisión en mi crecimiento.

¡Echa un
vistazo!

VER VIDEO

Y aquí pongo fin a mi primer año de vida.
¿Qué te ha parecido? Intenso, ¿verdad?

Pues debes de saber que este es solo el principio de un largo viaje. Te estaré esperando el año que viene para contarte todas las aventuras que nos esperan.

¡Hasta
pronto!

Telefonica



aura.telefonica.com