

## **Caso de éxito de un inteligencia artificial en ecuador o sudamérica**

### **Telefónica Colombia y Ecuador: casos de éxito en transformación digital**

Gracias a la Inteligencia Artificial, la relación digital con los clientes es cada vez más estrecha y más eficiente. Colombia y Ecuador se han posicionado como pioneros en sus mercados apostando por tecnologías de vanguardia como Aura que mejoran la experiencia del consumidor.

Fabián Hernández, Presidente CEO de Telefónica Colombia, explicaba este proceso de renovación en el Andicom 2019: “Somos la primera Telco en el país en lanzar una Inteligencia Artificial para facilitar la relación digital de nuestros clientes. Con una experiencia renovada, y aprovechando las mejoras cognitivas y sinergias globales, estamos potenciando con Aura nuestros canales en Colombia para enriquecer las experiencias personales de los clientes”.

Por otro lado, Ecuador, ha implementado RPA's para optimizar procesos, reducir demoras y costes en operaciones. Los que mayor impacto han tenido han sido aquellos relacionados con portabilidad de líneas y altas/ bajas de servicios, proyectando un ahorro de 1.6 millones en 2019.

Al igual que Colombia, Ecuador también ha apostado por los chatbots para mejorar la atención al cliente. En el último año, se han atendido 105 mil consultas web manejadas íntegramente por bots. Además de las peticiones web, se atendieron un 46% de consultas a través de Facebook y un 20% por WhatsApp. En total, Telefónica Ecuador ha conseguido un ahorro de 100 mil dólares gracias a la optimización de estos procesos.

Tras todos estos avances, el asistente virtual Aura llega a Colombia a través de la aplicación Mi Movistar, donde los clientes pueden realizar preguntas (tanto por voz como por texto) sobre cuestiones relativas a los productos y servicios que tienen contratados, entender la factura de planes postpago, comprender el consumo de datos y conocer la disponibilidad de saldo para clientes prepago.

Por su parte, Aura también aterriza en Ecuador a través de la aplicación Mi Movistar. Le puedes preguntar por temas relacionados a los servicios de Movistar, por ejemplo: “cuál es mi saldo disponible”, “quiero contratar más megas”, “cómo pagar mi factura” o “cómo activo un combo prepago”, entre otros. Además, es capaz de detectar si el cliente está preguntando por una incidencia o reclamación que necesita la atención de un agente humano para que la solicitud sea resuelta de la mejor forma posible. El asistente virtual está en permanente crecimiento con nuevos casos de uso y funcionalidades para que sea más relevante para los usuarios.