

AURA: El futuro de las telecomunicaciones

3 de marzo de 2017

La empresa de telecomunicaciones Telefónica ha dado un audaz cambio hacia la era de la inteligencia artificial. Durante el Congreso Mundial del Móvil en Barcelona, organizado por el consorcio de operadores GSMA, Telefónica presentó el lanzamiento de un nuevo asistente digital llamado Aura, que parece ser el producto de una iniciativa de investigación de dos años en la empresa española.

Presentada en la cúspide del congreso de este año, Aura suena y trabaja de manera similar a la de Siri de Apple o Alexa de Amazon, permitiendo a los clientes comprobar detalles de su servicio con Telefónica y pedir que se resuelvan los problemas o que se ofrezcan nuevas características utilizando una interfaz de voz en un dispositivo móvil.

A juzgar por la demostración en las oficinas de Telefónica en Barcelona, Aura trabaja con la misma eficacia que los asistentes digitales desarrollados por los gigantes de Apple y Amazon, pero difiere en un aspecto importante: brindará a sus clientes la posibilidad de gestionar de una forma natural su relación con la compañía gracias a la inteligencia cognitiva. En palabras del presidente de Telefónica, José María Álvarez-Pallete: "La inteligencia cognitiva nos permitirá comprender mejor a nuestros clientes, que se relacionen con nosotros de una forma más natural y fácil y generar una nueva relación de confianza con ellos en base a la transparencia y el control sobre sus datos".



El presidente de Telefónica José María Álvarez Pallete. Fuente: Telefónica

Con estas características, Telefónica busca redefinir las relaciones entre los clientes y la operadora, a partir de un modelo de confianza y transparencia sobre los datos del usuario. Además lograría mejorar la interacción directa con la operadora. Por ejemplo, el cliente podrá resolver dudas sobre los productos y servicios que usa y dar seguimiento a sus quejas, al igual que obtener información sobre planes de datos y otros servicios.

Según Telefónica, cada usuario contará con un **"personal data space"**, la memoria donde se almacenará el rastro digital que dejan al utilizar los productos y servicios de Telefónica y que permitirá, si el cliente así lo desea, personalizar su experiencia. AURA también podrá hacerles recomendaciones sobre la oferta de productos y servicios que mejor se adapten a sus necesidades, los contenidos que se adapten a sus gustos, la instalación de software de seguridad o detección de apps fraudulentas.

"Con AURA queremos transformar los datos en conocimiento y ponerlo en manos de nuestros clientes, que puedan conocer, decidir y actuar y que puedan sacar el máximo partido de su relación con Telefónica", ha destacado Chema Alonso, Chief Data Officer de Telefónica, durante la presentación.



El Chief Data Officer de Telefónica, Chema Alonso, presentando AURA Fuente: Telefónica

Esta medida es un intento de la industria de las telecomunicaciones para competir con empresas tecnológicas como Google y Facebook. Telefónica espera que la adopción de tecnología de inteligencia artificial les brinde a los clientes el control sobre los datos que generan con un smartphone. Es un diferenciador, según la compañía, que afirma ser la primera en la industria de telecomunicaciones en ofrecerle a los clientes la posibilidad de gestionar su relación con la empresa basada en la inteligencia cognitiva.

Álvarez-Pallete afirma que: "Somos pioneros en este modelo de relación, nunca antes los usuarios de servicios de telecomunicaciones han podido hablar con las redes en tiempo real. Estamos ensanchando la relación con nuestros clientes, buscando incrementar su satisfacción y abriéndoles

nuevas posibilidades para que puedan enriquecer su vida digital con nosotros”.

Telefónica se ha convertido en la primera compañía del sector en brindarle a sus clientes la posibilidad de gestionar de una forma natural su relación con la compañía gracias a la inteligencia cognitiva. Han redefinido el sector de las telecomunicaciones y son estos grandes avances e innovaciones los que van a mejorar nuestras interacciones y nuestro bienestar. [Lampadia](#)