

Movistar activa nuevo canal de atención digital Mi Bot-Star

Caracas, 07 de junio de 2022. Con el objetivo de fortalecer sus canales de atención y autogestión, Movistar ofrece a sus clientes Mi Bot-Star, un asistente virtual que busca apoyar a los usuarios con las consultas y requerimientos relacionados a los productos que ofrece la empresa de telecomunicaciones.

Este chatbot es un software que utiliza inteligencia artificial, una de las tecnologías más sofisticadas de la actualidad para mantener sistemas de conversación con personas, acelerando exponencialmente los tiempos de respuesta a las dudas o preguntas más comunes. “Mi Bot-Star fue ideado para agilizar la gestión de las consultas de nuestros clientes, con respuestas inmediatas a las solicitudes más recurrentes. En esta primera etapa, atenderá requerimientos informativos, redireccionando al usuario al contenido disponible en la página web www.movistar.com.ve o hacia nuestros canales de autogestión digital. En la segunda fase de desarrollo, estaremos incorporando transacciones como, por ejemplo, consulta de saldo”, señaló Rodolfo Campa, director de Mercadeo de Movistar.

El canal está disponible las 24 horas, de lunes a domingo, en el portal de Movistar. Para que las consultas a través de este nuevo canal de atención sean más rápidas y efectivas, se recomienda que el usuario escriba las palabras claves y opciones sugeridas por el asistente virtual para atender su solicitud.

En dos semanas de implementación, el canal atendió el 41% del tráfico de consultas en la web. Por el momento, a través de Mi Bot-Star, los clientes pueden solicitar en un solo chat información sobre canales de autogestión APP Mi Movistar, solicitud de nueva línea y sus recaudos, Planes y Servicios, Solución Ágil Movistar (SAM), Canales de Pago, Club Movistar, Movistar TV; Robo, Hurto o Extravío; Configuraciones de Equipos y Oficinas de Atención. En caso de que el requerimiento necesite ser gestionado por un operador, el bot redireccionará la solicitud al chat en línea, disponible de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:30 p.m.

Este nuevo canal de atención se suma al ecosistema de atención de Movistar para brindar soporte sobre los servicios y resolución de dudas, como las cuentas Movistar VE ATC en Facebook y @AyudaMovistarVE en Twitter, además del call center y los canales de autogestión digital Mi Movistar en su versión web y APP. Así mismo, los clientes tienen a su disposición la tienda oficial en Mercado Libre <https://tienda.mercadolibre.com.ve/movistar>, que ofrece a los usuarios la posibilidad de reponer su SIM Card y adquirir líneas prepago 4G a través de un medio digital seguro y confiable.

Así, Movistar acelera la transformación digital implementando tecnologías de última generación para continuar conectado con sus clientes, ofreciéndoles más canales de atención y autogestión que les brinden la mejor experiencia y calidad de servicio.

Acerca de Telefónica Venezuela

En Telefónica Venezuela apostamos por el desarrollo del país y una relación de confianza y transparencia con los clientes. Nuestros esfuerzos están concentrados en mantener las operaciones y garantizar un servicio de calidad, para ofrecer la mejor experiencia digital a través de la tecnología.

Somos líderes en el mercado de teléfonos inteligentes. Gestionamos más de 9 millones de accesos, distribuidos en Telefonía Móvil, Fija, Internet Móvil y Televisión Satelital. Por nuestras redes circula más de 60% del tráfico de Internet móvil del territorio nacional.

Impulsamos iniciativas que permiten la innovación social y la inclusión digital responsable, a través de programas de crecimiento y formación a las comunidades.

Acerca de Telefónica

Telefónica es una compañía sensible a los nuevos retos que exige la sociedad actual. Desde su consolidada posición en este sector, ofrecemos los medios para facilitar la comunicación entre las personas, proporcionándoles la tecnología más segura y de vanguardia, para que vivan mejor y consigan lo que se propongan.

Con un promedio de 121.853 empleados, Telefónica opera en 16 países con un inmenso potencial tecnológico que multiplica la capacidad de elegir de sus más de 346 millones de clientes. Cuenta con 270,8 millones de accesos de telefonía móvil; más de 22 millones de accesos de datos e Internet y 8,8 millones de accesos de televisión de pago.

Telefónica es una empresa que cuenta con más de 1,3 millones de accionistas y cotiza en varios de los principales mercados bursátiles del mundo.