

Telefónica Movistar México firma acuerdo con Ericsson para mejorar experiencia de clientes

- Con la solución Ericsson Expert Analytics los suscriptores de Telefónica en el país gozarán de mayor calidad en su servicio.
- La tecnología emplea el análisis avanzado de datos en tiempo real para aumentar la satisfacción del cliente.

Ciudad de México, 18 de febrero de 2019.- Ericsson (NASDAQ: ERIC) fue seleccionado por Telefónica Movistar México, subsidiaria de Telefónica S.A., para hacer uso de su plataforma de Centro de Operaciones de Servicio (SOC, por sus siglas en inglés) y mejorar la experiencia de los clientes con la solución Ericsson Expert Analytics.

Con la nueva plataforma basada en la solución de Ericsson, Telefónica Movistar México tendrá mayor visibilidad de sus operaciones, al obtener información en tiempo real que le permitirá mejorar la calidad de su servicio y brindar una mejor experiencia a sus suscriptores, incrementando su satisfacción.

“La solución Ericsson Expert Analytics nos dará una visión completa de nuestros servicios, así como información en tiempo real con la cual aceleraremos la toma de decisiones y la capacidad de respuesta para mejorar la experiencia de nuestros clientes”, destacó Héctor Giménez, CTIO de Telefónica Movistar México. *“Con esta tecnología aprovecharemos los datos para mejorar las eficiencias operativas tanto en áreas técnicas como no técnicas”,* explicó.

“Estamos conscientes de los retos que traerá la economía digital, por lo que para nosotros es fundamental facilitarle a los operadores herramientas tecnológicas que les ayuden a hacer frente a estas exigencias, impulsen el crecimiento de sus ingresos y generen una mejor experiencia para sus clientes.”, explicó Elie Hanna, Presidente Ericsson para LATAM norte, *“Con nuestra solución de análisis de datos, los operadores obtienen información en tiempo real sobre comportamientos y uso del cliente, lo que optimiza la calidad de los servicios”.*

Esta nueva solución complementará otros servicios que Ericsson le proporciona a Telefónica Movistar México, como soporte de red preventivos, que permiten la detección temprana de problemas críticos y previenen incidentes, con lo que se brinda una mayor eficiencia operativa y una mejor calidad de red.

La implementación de la solución Ericsson Expert Analytics para Telefónica Movistar México está en curso y se espera una integración total para la segunda mitad de 2019. Para mayor información de la solución visita el siguiente [link](#).

=o00o=

COMUNICADO DE PRENSA

22 de febrero de 2019



Acerca de Ericsson

Ericsson permite a los proveedores de servicios de comunicaciones capturar el valor total de la conectividad. El portafolio de la compañía abarca Redes, Servicios Digitales, Servicios Administrados y Negocios Emergentes y está diseñado para ayudar a nuestros clientes a digitalizarse, incrementar su eficiencia y encontrar nuevas fuentes de ingresos. Las inversiones de Ericsson en innovación han brindado beneficios de telefonía y banda ancha móvil a miles de millones de personas en todo el mundo. Las acciones de Ericsson cotizan en Nasdaq Stockholm y en Nasdaq New York. Visita www.ericsson.com

Acerca de Telefónica

Telefónica es una de las compañías de telecomunicaciones más grandes del mundo por capitalización de mercado y número de clientes, con una oferta integral y calidad de conectividad que se entrega a través de redes fijas, móviles y de banda ancha. Como empresa en crecimiento, se enorgullece de brindar una experiencia diferencial basada tanto en sus valores corporativos como en una posición pública que defiende los intereses de los clientes. La compañía tiene presencia en 17 países y 357.5 millones de accesos en todo el mundo. Telefónica tiene una fuerte presencia en España, Europa y América Latina, donde concentra una parte importante de su estrategia de crecimiento. Telefónica es una empresa que cotiza en Bolsa al 100% y sus acciones se cotizan en la Bolsa española, así como en Londres, Nueva York, Lima y Buenos Aires.

MÁS INFORMACIÓN:

Catalina Irurita

VP de marketing y comunicaciones para LATAM norte

Catalina.irurita@ericsson.com

Celular: +52 1 5579664511

Stefanía Herrera Baquero

Weber Shandwick Mexico

sherrera@webershandwick.com

Celular: +52 1 (55) 4863 2958

Oficina: +52 55 4163 8641

SÍGUENOS:

www.ericsson.com

www.twitter.com/ericssonlatam

www.facebook.com/ericssonlatinamerica

www.linkedin.com/company/ericsson