

NOTA DE PRENSA

PRESS RELEASE

TELEFÓNICA RESUELVE EL DESAFÍO DE LA ECONOMÍA DE LA ATENCIÓN CON SMART NOTIFICATIONS

- **Basada en tecnología desarrollada por Telefónica, la solución aplica la inteligencia artificial al marketing para ayudar a las marcas a enviar notificaciones a los usuarios en el momento más adecuado.**
- **La solución la ofrece tanto Telefónica directamente como en colaboración con Swrve.**

Madrid, 9 de febrero de 2018.– Telefónica ha lanzado *Smart Notifications*, una solución de inteligencia artificial/aprendizaje automático para aplicaciones móviles que sirve para optimizar el envío de notificaciones a los usuarios. La solución aumenta el compromiso con las campañas *push* al seleccionar automáticamente el mejor momento del día para enviar notificaciones, cuando los usuarios están más receptivos a las interacciones con las marcas. Junto con el motor de interacción Swrve, representa la plataforma de notificación *push* más completa y sofisticada del mercado.

Este es el primer producto desarrollado por Telefónica para resolver los problemas creados por la denominada "economía de la atención". En un mundo en que cada vez estamos más conectados digitalmente, los canales en los que recibimos información se están volviendo omnipresentes en nuestro día a día. Los usuarios de *smartphones* encuentran cada vez más difícil concentrarse con el zumbido continuo de nuestros dispositivos, que genera estrés y ansiedad. De hecho, más del 50 % de los usuarios cree que las notificaciones de los teléfonos inteligentes son una distracción, lo que les obliga a deshabilitar las notificaciones y eliminar aplicaciones a un ritmo significativo. A su vez, esto está costando decenas de miles de millones de dólares a nivel mundial en costos de adquisición de clientes perdidos y retención de clientes.

Para afrontar este desafío, Telefónica ha desarrollado una nueva tecnología patentada llamada *Smart Notifications* para determinar el momento en que los usuarios son más receptivos a las interacciones con las marcas. *Smart Notifications* utiliza la inteligencia artificial y el aprendizaje automático para predecir los momentos en que los usuarios están disponibles y más receptivos para interactuar con las marcas, lo que permite a los profesionales del marketing estar más cerca de su público de lo que estaban hasta ahora. *Smart Notifications* permite que las marcas y los propietarios de las aplicaciones se comuniquen con los usuarios solo cuando estén libres, evitando así el envío de notificaciones cuando estén ocupados. Esto ayuda a reducir el estrés y la ansiedad del usuario, alivia la sensación de agobio por las notificaciones y, lo más importante, aumenta la confianza y fomenta las relaciones con la marca. Varios casos de estudio de Telefónica demuestran que con esta solución existen entre un 30% y un 40 % más de probabilidades de que los usuarios interactúen con las aplicaciones y un 40 % menos de probabilidades de que éstos deshabiliten las notificaciones.

Todo esto se consigue sin comprometer los datos de los usuarios. Todas las predicciones se realizan en el propio dispositivo en base a la información que generan los diferentes sensores con los que éste viene equipado. Los servidores no recopilan ni conservan información personal ni datos confidenciales. La inteligencia artificial de *Smart Notifications* se desarrolló a raíz de un programa interno de investigación en ciencia de datos de Telefónica en Barcelona. Esta investigación, que ganó un premio al mejor trabajo en UBICOM 2015, dio como resultado un algoritmo que puede detectar el aburrimiento humano al observar la

actividad móvil de una persona, teniendo en cuenta factores como el tiempo transcurrido desde la última llamada o el último mensaje de texto, la hora del día y la intensidad de uso del teléfono.

Smart Notifications está disponible para los promotores de aplicaciones mediante un kit SDK que podrán descargarse en <https://smartnotifications.tid.es/>.

Telefónica también ha llegado a un acuerdo para ofrecer esta solución en colaboración con Swrve, uno de los principales motores de interacción del mundo, que ofrece una plataforma que incluye la posibilidad de diseñar y enviar notificaciones *push* a un público muy específico.

Smart Notifications, junto con Swrve, es una solución integral exclusiva, y la única plataforma que ofrece la posibilidad de personalizar y optimizar las notificaciones. Utiliza un motor de aprendizaje automático en tiempo real para determinar el mejor momento para enviar esos mensajes y, por tanto, aumentar el número de interacciones. La solución está pensada principalmente para organizaciones de diferentes sectores verticales como el comercio minorista, moda, comercio electrónico, juegos, redes sociales y entretenimiento; y puede mejorar el porcentaje de interacción con la aplicación, los clics y las tasas de conversión de las ofertas promocionales.

David del Val, director de Innovación de Producto de Telefónica, ha señalado: "En el contexto de la economía de la atención, las marcas tienen que ser más relevantes para captar la atención de sus clientes, y los clientes esperan de ellas que no les interrumpan con notificaciones inútiles. Smart Notifications soluciona ambos problemas ayudando a las marcas a ponerse en contacto con sus clientes en el momento adecuado, cuando hay una mejor disposición por parte del usuario a recibir el mensaje".

"Nos satisface trabajar junto con Telefónica para comercializar la solución de notificación *push* de envío más sofisticada", ha señalado el director general de Swrve, Christopher Dean. "La utilización de Smart Notifications junto con el completo y sofisticado motor de interacción de Swrve, permite a las empresas lograr nuevos niveles de compromiso, lealtad e ingresos".

Acerca de Telefónica

Telefónica es una de las mayores compañías de telecomunicaciones del mundo por capitalización bursátil y número de clientes, que se apoya en una oferta integral y en la calidad de la conectividad que le proporcionan las mejores redes fijas, móviles y de banda ancha. Es una empresa en crecimiento que ofrece una experiencia diferencial, basada tanto en los valores de la propia compañía como en un posicionamiento público que defiende los intereses del cliente.

Presente en 20 países y con 344 millones de accesos, Telefónica tiene una fuerte presencia en España, Europa y Latinoamérica, donde concentra la mayor parte de su estrategia de crecimiento.

Telefónica es una empresa totalmente privada que cuenta con más de 1,5 millones de accionistas directos. Sus acciones cotizan en el mercado continuo de las bolsas españolas y en las bolsas de Londres, Nueva York, Lima y Buenos Aires.

Acerca de Swrve

Al procesar más de 12 mil millones de eventos al día, la plataforma de interacción con el cliente de última generación de Swrve ayuda a las empresas a maximizar la participación y la monetización al posibilitar a los especialistas en marketing desarrollar experiencias móviles a medida de cada cliente. Swrve ofrece un conjunto completo de herramientas que incluyen segmentación por audiencia, segmentación en tiempo real, conversaciones, notificaciones push, mensajería integrada en la aplicación, A/B testing, modelos predictivos, orquestación de datos en tiempo real y analítica enriquecida en todos los canales de comerciales. Swrve trabaja con marcas líderes, agencias y socios tecnológicos, incluidos The Guardian, Condé Nast, Warner Brothers, Salesforce, Oracle y Marketo, y está instalado en cientos de aplicaciones en todos los sectores, como el sector minorista, medios de comunicación, viajes/hospitalidad, entretenimiento, deportes, juegos y banca. Contacta Swrve en sales@swrve.com, o visítanos en el Mobile World Congress, Hall 8.1, booth E 67.