

Nota de prensa

Telefónica lanza un nuevo servicio de mensajería empresarial multicanal con seguridad reforzada

- Se incorpora por primera vez un modelo experiencial orientado a la conversación, que personaliza las comunicaciones de empresas y administraciones con los clientes y ciudadanos.
- Al integrar distintos canales de mensajería, el nuevo servicio permite crear y enviar mensajes con contenido multimedia de forma más personalizada y segura, gracias a la posibilidad de verificar la identidad de la marca.

Madrid, 23 de octubre de 2025.- Telefónica Empresas ha lanzado un nuevo servicio de mensajería empresarial, que automatiza la comunicación de las empresas y administraciones con sus clientes y ciudadanos, optimizando los tiempos y reduciendo los costes operativos.

La propuesta de Telefónica Empresas es un servicio integral y modular que permite a las compañías seleccionar en cada momento el canal que mejor se adapta a los hábitos y necesidades de sus clientes, en función de los casos de uso y los escenarios de comunicación. La solución está desarrollada con tecnología propia y se adapta a las necesidades de escalabilidad, fiabilidad y eficiencia que requieren las operaciones empresariales.

Este nuevo servicio de mensajería interactúa con los usuarios en tiempo real 24x7 y envía mensajes más personalizados, gracias a la integración de soluciones de Inteligencia Artificial (IA), como chatbots -programa informático que simula conversaciones con usuarios humanos, a través de texto o voz-, con funcionalidades de perfilado de clientes y análisis avanzados.

Javier Mingo, jefe de Producto de Mensajería Empresarial de Telefónica Empresas, afirma: “La gestión de los canales de comunicación es cada vez más compleja por su diversidad y por la mayor segmentación de clientes. Además, este mercado está en constante evolución tecnológica y sujeto a los cambios de hábitos de comunicación de los usuarios. En este escenario, resulta necesario contar con soluciones que unifiquen las

Telefónica, S.A.

Dirección de Comunicación Corporativa

email: prensatelefonica@telefonica.com

telefonica.com/es/sala-comunicacion/

comunicaciones de forma eficiente, segura, simplificando tareas y ofreciendo un mayor nivel de éxito en sus campañas”.

Telefónica Empresas aprovecha todos los beneficios que proporciona la multicanalidad para ofrecer un servicio de mensajería versátil y seguro, al que las marcas puedan incorporar sus comunicaciones con contenido enriquecido e interactivo (RCS, Rich Communication Services), así como soluciones de verificación de identidad.

El protocolo RCS (Rich Communication Services) facilita a las empresas enviar mensajes enriquecidos con contenido multimedia, botones interactivos y funcionalidades avanzadas, como es el caso de la verificación de identidad del remitente. A diferencia del SMS tradicional o RCS ofrece una experiencia conversacional más dinámica y segura, que facilita respuestas en tiempo real, posibilita la personalización del contenido y permite el seguimiento de entrega de mensaje y la confirmación de lectura. Todo ello refuerza la confianza del destinatario al garantizar que la comunicación proviene de una fuente verificada, lo que redundará en una mayor eficacia de las campañas empresariales.

Gracias a la funcionalidad de verificación de identidad y a otras capacidades en el ámbito de protección de identidad y seguridad, el nuevo servicio de mensajería de Telefónica ayuda a evitar los casos de solicitud de datos personales o financieros a través de mensajes de texto, suplantando la identidad del remitente (modalidad de fraude conocida como smishing), un riesgo sobre el que ha puesto el foco el sector bancario.

Sector bancario y de retail

Los casos de uso que se ven más beneficiados por los nuevos canales de mensajería empresarial abarcan desde campañas masivas, como promociones u ofertas relacionadas con eventos como, por ejemplo, el Black Friday o el inicio de la campaña de la Renta, hasta notificaciones puntuales, como la confirmación de una cita o el envío de una clave de un solo uso, lo que hace especialmente atractiva esta solución para el sector bancario, el de retail y el sanitario, entre otros.

Las nuevas funcionalidades que incorpora esta solución de mensajería empresarial contribuyen a mejorar la imagen de marca y su compromiso con los usuarios, aportando eficiencia y agilidad.

Así, Telefónica Empresas reafirma su objetivo de entrega de excelencia en todos sus servicios a través de la innovación tecnológica, la mejora continua de sus procesos y una atención personalizada con la que garantizar la máxima calidad, fiabilidad y eficiencia en todas sus operaciones.

Telefónica, S.A.

Dirección de Comunicación Corporativa
email: prensatelefonica@telefonica.com
telefonica.com/es/sala-comunicacion/