

## **Capgemini lanza una nueva unidad de servicio global de experiencia digital donde consolida sus conocimientos y capacidades**

*Los tres años del programa de investigación con el MIT y las capacidades digitales integrales permiten a Capgemini llevar a sus clientes la digitalización como factor de impulso del negocio*

Madrid, 11 de febrero de 2014 - Capgemini, uno de los principales proveedores mundiales de servicios de consultoría, tecnología y outsourcing, ha anunciado sus planes para combinar sus activos y capacidades digitales clave bajo una nueva línea de servicio global llamada [Digital Customer Experience](#) (DCX). DCX tiene la intención de proporcionar a las empresas la oferta completa que necesitan para entender y poner en práctica estrategias de compromiso digital, plataformas digitales y soluciones para cambiar radicalmente la manera en que se hacen negocios y se interactúa con los usuarios finales. Esta oferta consolida la ya reconocida experiencia digital y la apuesta por las soluciones de Propiedad Intelectual (IP<sup>1</sup>) de Capgemini, y será apoyada por el nuevo Centro de Excelencia de la India así como por una campaña global de reclutamiento. En España este apoyo se realizará desde el Centro de Excelencia de Zaragoza. Capgemini ya ha implementado con éxito una serie de proyectos de experiencia digital para varios clientes, entre ellos Hydro Quebec.

Esta nueva unidad de Capgemini responde a la necesidad de las empresas de todos los sectores de digitalizar las experiencias de sus clientes, con el fin de incrementar la intimidad con ellos, asegurar el crecimiento y diferenciarse de sus competidores. Su objetivo es apoyar a los Directores de Marketing que buscan la innovación y reducir el tiempo de comercialización a través de campañas con un contexto enriquecido para clientes, también a los Directores de Tecnología que necesitan ofrecer la tecnología al ritmo que requiere la agilidad del negocio, pasando por los Financieros y los Directores de Operaciones para quienes una entrega transparente de resultados operativos, así como la innovación es un imperativo. DCX combinará los activos digitales y las capacidades clave de Capgemini para ayudar a todos los clientes interesados a gestionar de forma inteligente sus operaciones a fin de atender mejor las necesidades de sus clientes.

*"Los clientes multicanal de hoy exigen unas mejores experiencias de lo que reciben por parte de las empresas que diseñan puntos de conexión por debajo del rendimiento esperado. Frente a un ecosistema cada vez mayor de sitios webs heredados, sitios móviles y aplicaciones, las empresas necesitan un plan que les ayude a*

---

<sup>1</sup> IP de Capgemini incluye herramientas de eficacia probada, software, métodos, conocimiento y experiencia

*alinear sus inversiones con las necesidades más urgentes de sus clientes. Pueden lograrlo mediante la adopción de un enfoque centrado en el usuario para la comprensión de las necesidades y comportamientos de sus clientes multicanal y completando los vacíos de experiencia",* escribe Ron Rogowski II, Principal Consultant en un informe<sup>2</sup> de Forrester.

Digital Channel Experience de Capgemini pretende acercar a las empresas a sus usuarios finales para ofrecerles la experiencia multicanal sin fisura combinando las capacidades líderes de mercado en servicios de aplicaciones y consultoría de Capgemini, con su probada trayectoria en los compromisos de transformación digital. La nueva línea de servicio global incluirá:

- **Una serie de metodologías de transformación digital** desarrolladas con Capgemini Consulting tales como [All Channel Experience](#)<sup>3</sup> (ACE), que sitúa al cliente en el corazón del negocio y proporciona un claro marco para el alineamiento interno de toda la organización.
- **La habilidad de construir modelos operativos digitales** que incorporan arquitectura de soluciones y servicios de orquestación en la nube aprovechando las IP existentes como [Immediate](#)<sup>4</sup> que forma parte de [Ready2Series](#)<sup>5</sup> de Capgemini para integración SaaS, gestión digital de activos, plataformas móviles, así como big data y analytics.
- **La producción y la agregación** de servicios digitales como los servicios cloud, ofertas de plataformas móviles, almacenamiento y análisis de datos, gobierno y cumplimiento de la normativa, además del testing móvil y en la nube.

Según Ramón Álvarez, responsable de la Línea de Servicio Global Digital Customer Experience en Capgemini España *“sabemos que los usuarios finales de hoy en día esperan interactuar, sin fisuras, vía múltiples canales con respuesta más rápida, casi instantánea. Para conseguirlo, los negocios necesitan ser más ágiles, más innovadores, más sociales, más móviles y sobre todo, estar totalmente enfocados al cliente”. “El panorama en constante cambio de las soluciones tecnológicas para los negocios, ha llevado a muchos a un punto muerto a la hora de decidir lo que es mejor para las operaciones, los empleados y los clientes. Nuestra línea de servicio Digital Customer Experience Service ayudará a las compañías a utilizar los servicios digitales de forma inteligente, permitiéndoles alcanzar una estrategia rentable y holística y ofrecer una experiencia significativa a sus clientes.”*

Capgemini trabajó en estrecha colaboración con Hydro-Quebec, una gran compañía de servicios públicos con sede en Montreal y con 4,01 millones de clientes para entender y extraer su visión de la experiencia del cliente para el futuro, identificando los principales beneficios. Se desarrolló una ambiciosa estrategia multicanal y una hoja de ruta de transformación paralelamente al diseño e implementación de un plan de trabajo de TI. El enfoque principal fue la renovación del Centro de Contacto y Portal Web, junto con la implementación de CRM,

<sup>2</sup> Fuente: Forrester, Improve Your Digital Customer Experience, Ron Rogowski II y al, Junio 2012.

<sup>3</sup> All-Channel Experience de Capgemini ayuda a las compañías de productos de consumo y retail a proporcionar una experiencia de cliente consistente e integrada a través de todos los canales.

<sup>4</sup> Immediate es el servicio de e-Business de Capgemini basado en la nube que gestiona un ecosistema de proveedores digitales.

<sup>5</sup> Ready2Series es una gama de productos y soluciones innovadoras y de probada eficacia de Capgemini que se centran en la aceleración de los resultados con una implementación rápida, asequible y de bajo riesgo.

aplicando el alcance a tres grandes proyectos. Para acelerar la transformación interna y garantizar la longevidad de los beneficios conseguidos se creó una nueva división de Customer Experience.

En palabras de Marcel Boyer, Vicepresidente de Servicio al Cliente de Hidro-Quebec *"trabajar en colaboración con Capgemini en el curso de esta transformación, no sólo ha equipado a nuestra organización con fuertes herramientas y procesos internos, sino que también nos ha proporcionado las habilidades y la confianza en nosotros mismos para poder ofrecer un canal de primera clase para nuestros clientes"*.

### **Respaldados por una alianza única y a largo plazo con MIT Center for Digital Business**

Además de su reconocida trayectoria en estrategias digitales para clientes, Capgemini ha aprovechado los resultados de un programa de investigación de tres años en colaboración con el [MIT Center For Digital Business](#). El estudio, que supone la más amplia investigación sobre la transformación digital hasta la fecha, ha examinado más de 400 grandes empresas en todo el mundo. El estudio más reciente, publicado en octubre de 2013 y realizado con MIT Sloan Management Review, ["Embracing Digital Technology: A New Strategic Imperative,"](#) que involucra a más de 1.500 ejecutivos de 106 países, revela que mientras que la potencial oportunidad de la Transformación Digital está absolutamente clara, el viaje para llegar allí no lo está. Según el estudio, el **78%** de los encuestados considera que la transformación digital será fundamental para su organización en los próximos dos años y que la transformación digital es un elemento permanente en la agenda ejecutiva, el **81%** de la gente cree que le dará a su compañía una ventaja competitiva<sup>6</sup>.

Un informe anterior de 2012, "The Digital Advantage: How digital leaders outperform their peers in every industry", reveló que las empresas que han tenido éxito al conseguir una transformación fundamental de su negocio a través de la tecnología, se benefician de una considerable ventaja digital y muestran un rendimiento financiero significativamente mejor que el de sus colegas. En base a esta investigación, Capgemini ha desarrollado una herramienta única Digital Maturity Assessment que permite a las empresas evaluar su madurez digital y comparar su posición con sus competidores del sector.

Mas información sobre [Casos de Capgemini de compromiso digital con clientes](#)

#### **Nota:**

Si necesitas información más detallada sobre la oferta Digital Customer Experience de Capgemini, por favor, contacta con el departamento de prensa cuyos datos aparecen al inicio de esta nota de prensa.

#### **Acerca de Capgemini**

Con más de 130.000 empleados en 44 países, Capgemini es uno de los principales líderes en servicios de consultoría, tecnología y outsourcing del mundo. El Grupo Capgemini alcanzó unos ingresos globales de 10.300 millones de Euros en 2012. Capgemini, en colaboración con sus clientes, crea y proporciona las

---

<sup>6</sup> Fuente: Embracing Digital Technology: A New Strategic Imperative, realizado por Capgemini Consulting junto con MIT Sloan Management Review, Octubre 2013



soluciones tecnológicas y de negocio que mejor se ajustan a sus necesidades y que conducen a alcanzar los resultados deseados. Siendo una organización profundamente multicultural, Capgemini ha desarrollado su propia forma de trabajar, la Collaborative Business Experience™, basada en su modelo de producción Rightshore®.

Para más información: [www.capgemini.com](http://www.capgemini.com)

*Rightshore® is a trademark belonging to Capgemini.*

###