

Capgemini amplía su colaboración estratégica con Google Cloud para revolucionar con Agentic AI la experiencia de cliente (CX) en todos los sectores

Madrid, 10 de abril de 2025 - [Capgemini](#) ha anunciado hoy una iniciativa estratégica de Agentic AI con Google Cloud para transformar la experiencia de cliente (CX) en un motor de valor clave para los clientes. Basándose en su colaboración actual, Capgemini creará soluciones de Agentic AI específicas para cada sector, diseñadas para gestionar las solicitudes de los clientes en todos los canales de comunicación (web, redes sociales, teléfono, etc.) y mejorar la productividad de los empleados. Apoyándose en la tecnología de IA de Google Cloud, Capgemini desarrollará soluciones a medida diseñadas para mejorar los servicios de atención al cliente mediante la automatización inteligente y el amplio conocimiento de los clientes, lo que permitirá a las organizaciones ofrecer una experiencia de cliente más personalizada, eficiente y eficaz para mejorar la percepción de la marca, aumentar la fidelidad e impulsar el crecimiento de los ingresos.

Un informe reciente del Instituto de Investigación de Capgemini reveló que, aunque el servicio de atención al cliente se considera estratégicamente importante, menos de la mitad de las organizaciones se siente preparada para integrar la IA y la IA Generativa en la función¹. Reconocido como Partner del Año 2025 en Soluciones Industriales Globales por Google Cloud, Capgemini combinará su extensa experiencia en el sector y sus capacidades técnicas para desarrollar soluciones impulsadas por [Google Agentspace](#) y [Customer Engagement Suite](#) con Google AI. Esto acelerará la adopción de capacidades de Agentic AI seguras y de confianza que son interoperables con la infraestructura tecnológica existente de un cliente y pueden soportar una variedad de necesidades industriales y regulatorias. Las soluciones de Agentic AI se diseñarán para optimizar significativamente los procesos empresariales y desbloquear el valor comercial mediante la mejora de las capacidades de búsqueda propias de las organizaciones, la automatización de flujos de trabajo complejos, así como la comprensión y anticipación proactiva de las necesidades de los clientes.

"Capgemini está entrando en la siguiente fase de su asociación estratégica con Google Cloud y esta nueva colaboración se centra en impulsar los ingresos para nuestros clientes convirtiendo el servicio de atención al cliente en un impulsor de valor estratégico en industrias donde la experiencia de cliente es primordial", subraya Fernando Álvarez, director de Estrategia y Desarrollo y Miembro del Comité Ejecutivo del Grupo Capgemini. "La función de atención al cliente está experimentando un cambio transformador a medida que los líderes empresariales reconocen cada vez más su importancia para aprovechar el potencial comercial. Los sistemas agenticos pueden desempeñar un papel clave en este sentido, y el futuro de la atención al cliente requerirá una combinación estratégica de agentes humanos y virtuales, potenciada por la IA

¹ "Liberando el valor del servicio al cliente: El impacto transformador de la IA Generativa y Agentic AI", Instituto de Investigación de Capgemini, marzo 2025.



Generativa y Agentic AI. Al comprender el potencial de esta última y las realidades empresariales de nuestros clientes, estamos en una posición favorable para maximizar su valor y ofrecer un impacto único”.

“Las empresas necesitan una combinación de experiencia técnica y tecnología avanzada para aprovechar plenamente los beneficios de Agentic AI dentro de su infraestructura de TI actual. A través de Agentspace y nuestro nuevo protocolo de interoperabilidad Agent2Agent, nuestra colaboración con Capgemini proporcionará a los clientes soluciones de IA que impulsen el valor a largo plazo en todas las industrias”, indica Kevin Ichhpurani, presidente de la Organización Global de Partners de Google Cloud.

Centrada principalmente en Telecomunicaciones, Retail y los Servicios Financieros, la colaboración pretende expandirse a otras industrias como Sanidad y Utilities, con el objetivo de acelerar los resultados empresariales para hacer posible la transformación de los servicios al cliente. Esto incluye áreas como:

- **Mejora de la productividad en Telecomunicaciones:** nuevas soluciones para optimizar el enrutamiento y la resolución de llamadas en los centros de contacto aprovechando la IA conversacional para mejorar la intención y la comprensión, aumentar la contención de llamadas y ayudar a los agentes. Las organizaciones pueden beneficiarse de la reducción del tiempo de gestión y la mejora de las tasas de resolución de la primera llamada, mientras que los agentes humanos se liberan para centrarse en tareas de mayor valor. La [investigación](#) de Capgemini concluye que alrededor de 9 de cada 10 organizaciones que utilizan IA Generativa ya están viendo tasas de resolución de primer contacto mejoradas o esperan ver este beneficio en el futuro¹.

- **Personalización de la experiencia de cliente en Retail:** agentes de IA para ayudar a personalizar mejor las experiencias de compra mediante el uso de IA para analizar los datos del cliente y proporcionar recomendaciones de productos a medida, promociones e interacciones de soporte en todos los canales (online, en la tienda, móvil).

- **Mejora de la seguridad en los servicios financieros:** gracias a la IA de Google Cloud, los clientes de servicios financieros pueden mejorar la evaluación de riesgos y la detección de fraudes con agentes que analizan las transacciones de los clientes e identifican patrones sospechosos, mejorando la seguridad y el cumplimiento normativo.

El nuevo protocolo de interoperabilidad *Agent2Agent* de Google Cloud permitirá que los agentes de IA se comuniquen entre sí, intercambien información de forma segura y coordinen acciones independientemente de la plataforma en la que se ejecuten o sobre la que estén construidos. A medida que se generalice la adopción de Agentic AI, este protocolo garantizará la funcionalidad de los agentes en aplicaciones y fuentes de datos diversas y separadas.

Google Cloud reconoce a Capgemini como un socio de confianza para impulsar la transformación a gran escala de los clientes, con la compañía ganadora de tres premios *Partner del Año 2025* reconocidos por Google Cloud, los cuales reconocen la experiencia de Capgemini en la creación de soluciones determinantes que tienen un impacto para los clientes comunes en todo el mundo:

- Partner del Año en Soluciones Industriales Globales
- Partner del Año en Soluciones Industriales Globales para la Sostenibilidad
- Partner nacional del año en Dinamarca

Acerca de Capgemini

Capgemini es un socio global de transformación empresarial y tecnológica, que ayuda a las organizaciones a acelerar su transición dual hacia un mundo digital y sostenible, al tiempo que crea un impacto tangible para las empresas y la sociedad. Es una organización responsable y diversa que cuenta con 340.000 profesionales en más de 50 países. Con una sólida trayectoria de más de 55 años, Capgemini cuenta con la confianza de sus clientes para liberar el potencial de la tecnología y dar respuesta a todas sus necesidades empresariales. Ofrece servicios y soluciones integrales aprovechando sus puntos fuertes, desde la estrategia



y el diseño hasta la ingeniería, todo ello impulsado por sus capacidades líderes en el mercado en IA, IA generativa, Cloud y datos, combinadas con su gran experiencia en el sector y su propio ecosistema de socios. En 2024, el Grupo registró unos ingresos globales de 22.100 millones de euros.

Get The Future You Want | www.capgemini.com/es-es/