

**Contatos para imprensa:**

Priscila Carvalho

Tel.: +55 (13) 99659-3426 / [priscila@bobmedia.com.br](mailto:priscila@bobmedia.com.br)

Ana Bueno

Tel.: +55 (11) 99192-3647 / [ana@bobmedia.com.br](mailto:ana@bobmedia.com.br)

## **Capgemini expande parceria estratégica com o Google Cloud para revolucionar o CX em todos os setores com IA agêntica**

**Paris, 9 de abril de 2025 – A [Capgemini](#) anunciou hoje uma iniciativa estratégica de IA agêntica com o Google Cloud para transformar a experiência do cliente (CX) em um importante impulsionador de valor para os clientes. Por meio de sua parceria existente, a Capgemini criará soluções de IA agêntica específicas para cada setor, projetadas para atender às solicitações dos clientes em todos os canais de comunicação (web, redes sociais, telefone etc.) e melhorar a produtividade dos colaboradores. Com base na tecnologia de IA do Google Cloud, a Capgemini desenvolverá soluções customizadas para aprimorar o atendimento ao cliente com automação inteligente e insights profundos sobre o cliente, permitindo que as organizações ofereçam uma CX mais personalizada, eficiente e aprimorada para elevar a percepção da marca, aumentar a fidelidade e impulsionar o crescimento da receita.**

Um relatório recente do Capgemini Research Institute apontou que, embora o atendimento ao cliente seja considerado estrategicamente importante, menos da metade das organizações se sente preparada para integrar IA e IA generativa à função<sup>1</sup>. Reconhecida como Parceiro Global de Soluções para Indústrias do Ano em 2025 pelo Google Cloud, a Capgemini combinará sua profunda experiência no setor e capacidades técnicas para desenvolver soluções com o [Google AgentSpace](#) e o Customer Engagement Suite com o Google IA. Isso irá acelerar a adoção de recursos seguros e confiáveis de IA agêntica, que são interoperáveis com a infraestrutura tecnológica já existente do cliente e podem atender a uma variedade de necessidades setoriais e regulatórias. As soluções de IA agêntica serão projetadas para otimizar significativamente os processos de negócios e liberar valor comercial, aprimorando os recursos de pesquisa das próprias organizações, automatizando fluxos de trabalho complexos, bem como entendendo e proativamente antecipando as necessidades dos clientes.

*"A Capgemini está avançando para uma próxima fase de sua parceria estratégica com o Google Cloud, e esta nova colaboração se concentra em impulsionar a receita de nossos clientes, elevando o atendimento ao cliente a um gerador de valor estratégico em setores onde a CX é fundamental", disse Fernando Alvarez, Diretor de Estratégia e Desenvolvimento e Membro do Conselho Executivo do Grupo Capgemini. "A função de atendimento ao cliente está passando por uma mudança transformadora, à medida que os líderes empresariais reconhecem cada vez mais sua importância para liberar o potencial comercial. Os sistemas de agente podem desempenhar um papel fundamental nisso, e o futuro do atendimento ao cliente exigirá uma combinação estratégica de agentes humanos e virtuais, aprimorada por IA generativa e agêntica. Ao compreender o potencial da IA agêntica e as realidades de negócios de nossos clientes, estamos em uma posição privilegiada para maximizar seu valor e gerar um impacto genuíno."*

*"As empresas precisam de uma combinação de competência técnica e tecnologia avançada para aproveitar ao máximo os benefícios da IA agêntica em sua infraestrutura de TI atual. Por meio do AgentSpace e do nosso novo protocolo de interoperabilidade Agent2Agent, nossa parceria com a Capgemini fornecerá aos*

---

<sup>1</sup> "Libertando o valor do atendimento ao cliente: o impacto transformador da IA Gen e da IA Agentic", Capgemini Research Institute, março de 2025



*clientes soluções de IA que geram valor de longo prazo em todos os setores", afirmou Kevin Ichhpurani, presidente da Organização Global de Parceiros do Google Cloud.*

Inicialmente focada em telecomunicações, varejo e serviços financeiros, a parceria pretende se expandir para outros setores, como ciências da vida e serviços públicos, com o objetivo de acelerar os resultados de negócios, por meio da transformação do atendimento ao cliente. Isso inclui áreas como:

- **Melhora de produtividade em telecomunicações:** Novas soluções para otimizar o roteamento e a resolução de chamadas em "contact centers" pela otimização de IA conversacional usada para aprimorar a intenção e a compreensão, aumentar a contenção de chamadas e auxiliar os agentes. As organizações podem se beneficiar da redução do tempo de atendimento e das melhores taxas de resolução na primeira chamada, enquanto os agentes humanos terão mais tempo para se concentrar em tarefas de maior valor. A pesquisa da Capgemini revela que cerca de 9 em cada 10 organizações que utilizam IA generativa já percebem a melhora nas taxas de resolução na primeira chamada ou esperam ver esse benefício no futuro.<sup>1</sup>
- **Personalização do CX no varejo:** Agentes de IA ajudam a melhorar a personalização das experiências de compra pela utilização da IA para analisar dados do cliente e fornecer recomendações personalizadas de produtos, promoções e interações de suporte em todos os canais (on-line, na loja, celular).
- **Aumento da segurança nos serviços financeiros:** com o uso da IA do Google Cloud, os clientes de serviços financeiros podem melhorar a avaliação de riscos e a detecção de fraudes com agentes que analisam as transações dos clientes e identificam padrões suspeitos, melhorando a segurança e a conformidade regulatória.

O novo protocolo de interoperabilidade Agent2Agent do Google Cloud permitirá que agentes de IA se comuniquem entre si com sucesso, troquem informações com segurança e coordenem ações, independentemente da plataforma em que estejam sendo executados ou sobre a qual foram criados. À medida que a IA agêntica é adotada de forma mais ampla, este protocolo garantirá a funcionalidade dos agentes em todas as fontes de dados e aplicativos, diversos e separados.

O Google Cloud reconhece a Capgemini como uma parceira confiável para impulsionar a transformação em larga escala dos clientes, com a empresa conquistando três prêmios Parceiro Google Cloud Partner do Ano em 2025. Os prêmios celebram a experiência da Capgemini na criação de soluções atraentes que geram impacto para clientes em comum em todo o mundo:

- Parceiro do Ano em Soluções Industriais Globais;
- Parceiro do Ano em Soluções Industriais Globais para Sustentabilidade;
- Parceiro Nacional do Ano na Dinamarca.

### **Sobre a Capgemini**

A Capgemini é uma parceira global de transformação de negócios e tecnologia, que apoia organizações na aceleração de suas transições para um mundo digital e sustentável, ao mesmo tempo em que cria um impacto tangível para as corporações e a sociedade. É um grupo responsável e diverso com mais de 340.000 profissionais em mais de 50 países. Com sua forte herança de mais de 55 anos de história, a Capgemini tem a confiança de seus clientes para agregar o valor da tecnologia para atender as necessidades de toda a amplitude de seus negócios. Ela oferece serviços e soluções de ponta a ponta, impactando desde a estratégia e projeto, até a engenharia e desenvolvimento, aportando suas capacidades como líder de mercado em Inteligência Artificial e IA Generativa, nuvem e dados, combinados com sua profunda expertise nos setores da indústria e seu ecossistema de parceiros. O grupo reportou em 2024 receitas globais de 22,1 bilhões de euros.

Get The Future You Want | [www.capgemini.com](http://www.capgemini.com)