

Capgemini y Salesforce se unen para hacer posible una nueva experiencia de cliente basada en la IA generativa

La IA generativa para CX Foundry ayudará a los clientes que utilizan Salesforce a mejorar la experiencia del cliente a lo largo de todo su recorrido y a ofrecer experiencias personalizadas

Madrid, 7 de septiembre de 2023 – Aprovechando su fuerte apuesta por la IA generativa y su amplio abanico de capacidades para la experiencia del cliente (CX), [Capgemini](#) ha presentado hoy una IA generativa para CX Foundry dirigida a clientes que utilizan Salesforce. El Foundry es la última incorporación a la amplia cartera de servicios de Capgemini que aprovechan la fuerza transformadora de la IA generativa para impulsar la innovación y acelerar el valor y el crecimiento empresarial. La IA generativa para CX Foundry ofrecerá experiencias de cliente hiperpersonalizadas y basadas en datos automatizando la creación de contenidos personalizados de forma segura, ética y responsable.

Capgemini y Salesforce llevan más de una década colaborando para ayudar a los clientes a maximizar su impacto comercial mediante la creación de experiencias omnicanal personalizadas y continuas con la gestión de las relaciones con los clientes (CRM). Así, Capgemini y Salesforce aportarán sus conocimientos de décadas sobre datos, IA y experiencia del cliente para ofrecer un valor empresarial tangible a los clientes conjuntos y ayudar a acelerar su implementación de IA generativa para CRM a escala.

"Estamos adentrándonos en nuevas fronteras de la experiencia del cliente con la IA generativa, que nos permitirá reimaginar y ofrecer experiencias hiperpersonalizadas tanto para clientes como para empleados, con el objetivo de brindar nuevos servicios, soluciones personalizadas a los problemas de los clientes, campañas a medida y mucho más", afirma Jean-Marc Gaultier, Responsable de Iniciativas Estratégicas y Alianzas del Grupo Capgemini. "La nueva IA generativa para CX Foundry permitirá a clientes que utilizan Salesforce combinar la profunda experiencia de Capgemini en implementaciones de experiencia de cliente e IA en todos los sectores con la plataforma CRM líder en la industria de Salesforce, permitiendo a los clientes ofrecer soluciones de manera eficiente y a escala, utilizando el poder de la IA generativa. Con una IA responsable y ética en el centro, esta colaboración ofrecerá experiencias renovadas para deleitar a los clientes en un entorno seguro y de confianza".

La excelencia en IA generativa de Capgemini para clientes que utilizan Salesforce

Capgemini lleva trabajando con clientes en IA generativa durante algún tiempo y se centra en ayudar a las organizaciones a definir su estrategia de IA generativa, seleccionar casos de uso prioritarios y



desarrollarlos e implementarlos a gran escala. La IA generativa para CX Foundry permitirá a los clientes que utilizan [Salesforce Einstein](#), la tecnología de IA de Salesforce, acelerar sus inversiones en IA generativa, explorando casos de uso de experiencia de cliente personalizados para sectores.

"La IA tiene un enorme potencial para transformar la forma en que las empresas interactúan con los clientes e impulsar el crecimiento del negocio. Requiere un enfoque adecuado, basado en la confianza y la transparencia, para garantizar que los datos de las empresas y los clientes estén a salvo y seguros", señala Steve Corfield, Vicepresidente Ejecutivo de Alianzas y Canales de Salesforce. *"Juntos, Salesforce y Capgemini aportan la estrategia y la experiencia técnica que las empresas necesitan para desplegar IA para CRM de forma fiable, impulsar experiencias de cliente personalizadas y ofrecer resultados de negocio procesables".*

La Experiencia Digital del Cliente de Capgemini (DCX) para Foundry es un conjunto de metodologías, activos y capacidades que permiten a los clientes ofrecer compromisos a gran escala para transformar su experiencia de cliente. Esta última ampliación de DCX Foundry facilitará una colaboración más productiva entre los equipos, lo que dará lugar a soluciones de IA generativa integradas y eficientes, adaptadas a la infraestructura informática, los modelos de datos y los procesos empresariales existentes del cliente. Sus cinco ejes principales son:

- **Elevar el autoservicio:** chatbots empáticos y completos con un enfoque principalmente centrado en el ser humano.
- **Aumentar las ventas en el exterior:** capacitar a los asistentes de ventas para desarrollar soluciones a medida.
- **Aplicar el diseño sintético:** creación automatizada de contenidos personalizados a escala para marketing y comercio.
- **Mejorar la atención al cliente:** asistentes de servicio para una atención al cliente contextual, personalizada y de calidad.
- **Rediseñar los recorridos del cliente:** una combinación de productos y servicios que las empresas pueden ofrecer para ayudar a resolver los problemas del cliente de principio a fin.

Una nueva era en la experiencia de los pasajeros con Capgemini y Salesforce

Capgemini y Salesforce han estado trabajando juntos para apoyar a varias marcas líderes en el recorrido que conforma su experiencia de cliente, ayudándoles a desplegar IA generativa para hacer frente a los retos de la industrialización de la entrega y la agilidad a escala. Por ejemplo, Capgemini ha ayudado al aeropuerto de Heathrow a renovar la experiencia de sus pasajeros a través de su oferta de IA Generativa para la experiencia de cliente, logrando impulsar el valor a lo largo del recorrido de los pasajeros de Heathrow mediante la implementación de soluciones de comercio electrónico de última generación y otras soluciones de servicio al pasajero.

"En un momento en que la calidad del servicio es primordial, nuestra asociación con Capgemini nos está ayudando a mejorar la experiencia de los pasajeros que viajan a través de nuestro aeropuerto", declara Pete Burns, Director de Marketing y Digital de Heathrow Airport Limited. *"Con la trayectoria y conocimientos de Capgemini en la experiencia de cliente, estamos empezando a utilizar las soluciones de IA generativa de Salesforce para ayudar, potenciar y deleitar a los pasajeros con un servicio de atención al cliente más rápido y personalizado".*



Esta colaboración permitirá a los clientes comunes beneficiarse de [Salesforce Einstein](#), acelerando sus experiencias de cliente y la productividad de la empresa con IA generativa. La IA generativa para CX Foundry aprovechará inicialmente [Service Cloud](#) y la Einstein Trust Layer con la intención de ampliar su gama de capacidades para ayudar a los clientes a ofrecer valor empresarial a través del marketing, las ventas, el servicio y el comercio.

Salesforce, Einstein, Service Cloud, Einstein Trust Layer y otras son marcas comerciales de Salesforce, Inc.

Acerca de Capgemini

Capgemini es un líder mundial que acompaña a las empresas para transformar y gestionar su negocio aprovechando el poder de la tecnología. El Grupo se guía cada día por su propósito de liberar la energía humana a través de la tecnología para construir un futuro inclusivo y sostenible. Es una organización responsable y diversa que cuenta con cerca de 350.000 profesionales en más de 50 países. Con una sólida trayectoria de 55 años y un profundo conocimiento del sector, Capgemini es reconocida por sus clientes por la capacidad de respuesta a las necesidades de su negocio, desde la estrategia y el diseño hasta las operaciones, todo ello impulsado por el mundo innovador y en rápida evolución del Cloud, los datos, la IA, la conectividad, el software y las plataformas y entornos digitales. En 2022, el Grupo registró unos ingresos globales de 22.000 millones de euros.

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