

Capgemini press contacts:

Tiziana Sforza

Marketing & Communication

tiziana.sforza@capgemini.com

+39 348 7018984

Capgemini amplia la partnership strategica con Google Cloud per rivoluzionare la customer experience in vari settori di mercato grazie all'AI agentic

Milano, 9 aprile 2025 – [Capgemini](#) ha annunciato una nuova iniziativa strategica con Google Cloud volta a trasformare la customer experience (CX) in un driver di valore per i propri clienti grazie all'AI agentic. Sulla base di una partnership già esistente, Capgemini svilupperà soluzioni di AI agentic specifiche per vari settori di mercato, in grado di gestire le richieste dei clienti su tutti i canali di comunicazione (web, social, telefono, ecc.) e di migliorare la produttività dei dipendenti. Sfruttando le tecnologie AI di Google Cloud, Capgemini progetterà soluzioni su misura in grado di potenziare i servizi al cliente grazie all'automazione intelligente e a un'analisi approfondita delle esigenze dei consumatori, consentendo così alle organizzazioni di offrire esperienze più personalizzate, efficienti ed efficaci, migliorare la percezione del brand, aumentare la fidelizzazione e generare una crescita dei ricavi.

Un recente studio del Capgemini Research Institute ha evidenziato che, sebbene il servizio clienti sia considerato strategicamente rilevante, meno della metà delle aziende si sente pronta a integrare l'AI e l'AI generativa in quest'area¹. Riconosciuta come Global Industry Solution Partner of the Year 2025 da Google Cloud, Capgemini metterà a frutto la sua profonda conoscenza dei settori industriali e le competenze tecnologiche per sviluppare soluzioni basate su [Google Agentspace](#) e Customer Engagement Suite con Google AI. Questo permetterà un'adozione accelerata di funzionalità AI agentiche affidabili, sicure e interoperabili con le infrastrutture tecnologiche già in uso presso i clienti, rispondendo anche a esigenze normative e di settore. Le soluzioni saranno progettate per ottimizzare i processi aziendali e sbloccare nuovo valore commerciale, migliorando le capacità di ricerca interne delle aziende, automatizzando flussi di lavoro complessi e anticipando in modo proattivo le necessità dei clienti.

*"Capgemini entra in una nuova fase della propria partnership strategica con Google Cloud. Questa collaborazione si concentra sulla generazione di valore per i nostri clienti trasformando il customer service in un vero e proprio asset strategico, soprattutto nei settori dove la CX è centrale", ha dichiarato **Fernando Alvarez, Chief Strategy and Development Officer e membro del Group Executive Board di Capgemini**. "Il servizio clienti sta attraversando una trasformazione radicale, e le aziende ne riconoscono sempre più il potenziale per generare valore commerciale. I sistemi agentici possono giocare un ruolo chiave in questo cambiamento. Il futuro del servizio clienti sarà guidato da un'integrazione strategica di agenti umani e virtuali, supportati da AI generativa e agentic. Conosciamo bene sia il potenziale dell'AI agentic sia le necessità concrete dei nostri clienti: per questo siamo nella posizione ideale per massimizzarne il valore e ottenere risultati concreti."*

"Le aziende hanno bisogno di una combinazione di competenze tecniche e tecnologie avanzate per cogliere appieno i benefici dell'AI agentic all'interno delle loro infrastrutture IT esistenti. Attraverso Agentspace e il nuovo protocollo di interoperabilità Agent2Agent, la nostra partnership con Capgemini fornirà soluzioni di AI

¹ "Unleashing the value of customer service: The transformative impact of Gen AI and Agentic AI", Capgemini Research Institute, marzo 2025.



capaci di generare valore duraturo in diversi settori,” ha aggiunto **Kevin Ichhpurani, President, Global Partner Organization di Google Cloud.**

Sebbene l’iniziativa sia rivolta principalmente ai settori delle telecomunicazioni, del retail e dei servizi finanziari, l’obiettivo è quello di estendersi anche ad altri ambiti come quello life sciences e utilities, al fine di accelerare la trasformazione del servizio clienti e generare risultati di business concreti. Le applicazioni includono:

- **Aumento della produttività nel settore telco:** Nuove soluzioni per ottimizzare l’iter e la risoluzione delle chiamate nei contact center, sfruttando l’AI conversazionale per migliorare l’interpretazione delle richieste, ridurre i tempi di gestione e assistere gli operatori. Questo consente una maggiore risoluzione al primo contatto e permette agli agenti umani di concentrarsi su attività a più alto valore. Secondo la [ricerca](#) di Capgemini, circa 9 aziende su 10 che già utilizzano AI generativa hanno riscontrato, o si aspettano di riscontrare, miglioramenti nella risoluzione al primo contatto.¹
- **Personalizzazione della CX nel retail:** Agenti intelligenti per personalizzare l’esperienza di acquisto, analizzando i dati dei clienti per fornire raccomandazioni sui prodotti, promozioni e supporto su misura, su tutti i canali (online, in negozio, mobile).
- **Maggiore sicurezza nei servizi finanziari:** Grazie all’AI di Google Cloud, le aziende del settore finanziario possono migliorare la valutazione del rischio e il rilevamento delle frodi, grazie ad agenti capaci di analizzare le transazioni e individuare schemi sospetti, rafforzando così la sicurezza e la conformità normativa.

Il nuovo protocollo di interoperabilità Agent2Agent di Google Cloud consentirà agli agenti AI di comunicare tra di loro in modo sicuro, condividere informazioni e coordinare le azioni, indipendentemente dalla piattaforma utilizzata. Con la diffusione dell’AI agentic, questo protocollo garantirà la funzionalità dello strumento tra fonti di dati e applicazioni diverse e separate.

Google Cloud considera Capgemini un partner di fiducia nel guidare la trasformazione su larga scala delle aziende clienti, e l’ha premiata con tre riconoscimenti ai Google Cloud Partner of the Year Awards 2025:

- Global Industry Solutions Partner of the Year
- Global Industry Solutions Partner of the Year for Sustainability
- Country Partner of the Year in Danimarca

Capgemini

Capgemini, partner globale per la trasformazione tecnologica e di business delle aziende, supporta i suoi clienti nella loro transizione verso un mondo più digitale e sostenibile, creando impatto positivo per le imprese e la società. Capgemini è un gruppo responsabile e diversificato di 340.000 persone presente in più di 50 paesi nel mondo. Oltre 55 anni di esperienza rendono Capgemini un partner affidabile per i suoi clienti, in grado di fornire soluzioni innovative per le loro esigenze di business. Capgemini offre servizi e soluzioni end-to-end, dalla strategia e progettazione all’ingegneria, grazie alle sue competenze all’avanguardia in ambito AI, AI generativa, cloud e dati, alla sua esperienza settoriale e al suo ecosistema di partner. Nel 2024 il Gruppo ha registrato ricavi complessivi pari a 22,1 miliardi di euro.

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