

Capgemini amplía su alianza estratégica con Google Cloud para revolucionar la experiencia del cliente (CX) en todas las industrias con IA agéntica

París, 9 de abril de 2025 – [Capgemini](#) anunció una iniciativa estratégica de IA agéntica con Google Cloud para transformar la experiencia del cliente (CX, por sus siglas en inglés) en un impulsor clave de valor para los clientes. Con base en su alianza existente, Capgemini creará soluciones de IA agéntica específicas de la industria diseñadas para gestionar solicitudes de clientes a través de todos los canales de comunicación (web, redes sociales, teléfono, etc.) y mejorar la productividad de los empleados. Con respaldo en tecnología de IA de Google Cloud, Capgemini desarrollará soluciones personalizadas diseñadas para mejorar los servicios al cliente con automatización inteligente y conocimientos profundos, lo que permitirá a las organizaciones ofrecer una experiencia del cliente (CX) más personalizada, eficiente y efectiva para elevar la percepción de la marca, aumentar la lealtad e impulsar el crecimiento de los ingresos.

Un informe reciente del Instituto de Investigación de Capgemini encontró que, aunque el servicio al cliente se considere estratégicamente importante, menos de la mitad de las organizaciones se sienten preparadas para integrar la IA y la IA generativa en la operación.¹ Reconocida como el Socio Global del año de Soluciones Industriales 2025 por Google Cloud, Capgemini combinará su profunda experiencia en la industria 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 IA agéntica seguras y confiables que son interoperables con la infraestructura tecnológica existente de un cliente y pueden respaldar una variedad de necesidades industriales y regulatorias. Las soluciones de IA agéntica estarán diseñadas para optimizar significativamente los procesos comerciales y liberar valor comercial al mejorar las capacidades de búsqueda de las organizaciones, automatizar los flujos de trabajo complejos, así como comprender y anticipar de manera proactiva las necesidades de los clientes.

"Capgemini está entrando a la siguiente fase de su asociación estratégica con Google Cloud y esta nueva colaboración se centra en impulsar los ingresos de nuestros clientes elevando el servicio al cliente a un impulsor de valor estratégico en industrias donde la experiencia del cliente (CX) es primordial", afirma Fernando Álvarez, director de Estrategia y Desarrollo y Miembro del Consejo Ejecutivo del Grupo en Capgemini. "La función de servicio al cliente está experimentando un cambio transformador a medida que los líderes empresariales reconocen cada vez más su importancia para liberar el potencial comercial. Los sistemas agénticos pueden desempeñar un papel clave en esto, y el futuro del servicio al cliente requerirá una combinación estratégica de agentes humanos y virtuales, mejorada por la IA generativa y agentiva. Al comprender el potencial de la IA agentiva y las realidades comerciales de nuestros clientes, estamos competentemente situados para maximizar su valor y generar un auténtico impacto".

"Las empresas requieren una combinación de experiencia técnica y tecnología avanzada para aprovechar al máximo los beneficios de la IA agéntica dentro de su infraestructura de TI actual. A través de AgentSpace y nuestro nuevo protocolo de interoperabilidad Agent2Agent, nuestra asociación con Capgemini proporcionará a los clientes soluciones de IA que impulsen el valor a largo plazo en todas las industrias", declara Kevin Ichhpurani, presidente de la Organización de Socios Globales de Google Cloud.

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



Enfocada principalmente en telecomunicaciones, comercio minorista y servicios financieros, la alianza tiene como objetivo expandirse a otras industrias como ciencias de la vida y servicios públicos, con el objetivo de acelerar los resultados comerciales al permitir 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 mediante el aprovechamiento de 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 manejo y la mejora de las tasas de resolución en la primera llamada, mientras que los agentes humanos quedan liberados para concentrarse en tareas de mayor valor. La [investigación](#) de Capgemini muestra que alrededor de 9 de cada 10 organizaciones que utilizan IA generativa ya están viendo tasas de resolución mejoradas en el primer contacto o esperan ver este beneficio en el futuro.¹
- **Personalizar la experiencia al cliente en el comercio minorista:** Agentes de IA para ayudar a personalizar mejor las experiencias de compra mediante el uso de IA para analizar los datos de los clientes y proporcionar recomendaciones de productos, promociones e interacciones de soporte personalizadas en todos los canales (en línea, en la tienda, móvil).
- **Mejora de la seguridad en los servicios financieros:** Utilizando la IA de Google Cloud, los clientes de servicios financieros pueden mejorar la evaluación del riesgo 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 a los agentes de IA comunicarse con éxito entre sí, intercambiar información de forma segura y coordinar acciones sin importar en qué plataforma se estén ejecutando o sobre qué estén construidos. A medida que la IA agéntica se adopte más ampliamente, este protocolo garantizará la funcionalidad del agente en diversas e independientes fuentes de datos y aplicaciones.

Google Cloud reconoce a Capgemini como un socio de confianza para impulsar la transformación a gran escala de los clientes, y la compañía ganó tres premios de Google Cloud Partner of the Year en 2025. Los premios celebran la experiencia de Capgemini en la creación de atractivas soluciones que tienen un impacto para los clientes en conjunto a nivel mundial:

- Socio Global del Año en Soluciones de Industria
- Socio Global del Año en Soluciones de Industria para la Sostenibilidad
- Socio 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, a la vez que crea un impacto tangible para las empresas y la sociedad. Es un grupo responsable y diverso de 340,000 profesionales en más de 50 países. Con su sólida herencia de más de 55 años, Capgemini cuenta con la confianza de sus clientes para liberar el valor de la tecnología para abordar toda la gama de sus necesidades empresariales. Ofrece servicios y soluciones integrales que aprovechan las fortalezas de la estrategia y el diseño hasta la ingeniería, todo ello impulsado por sus capacidades líderes en el mercado en IA, IA generativa, nube y datos, combinadas con su profunda experiencia en el sector y su ecosistema de socios. En 2024, el Grupo reportó ingresos globales de 22,100 millones de euros.

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