



Contacto de prensa Capgemini

Jorge Mora

Tel. +52 735 5985154

capgeminimx@bursonglobal.com

Capgemini, NiCE y Route 101 se unen para satisfacer las necesidades cambiantes de los ciudadanos del Reino Unido

- **Las capacidades digitales avanzadas mejorarán la experiencia del cliente, ofreciendo información más clara y una mayor variedad de opciones**

París, 3 de junio de 2026 - [HM Revenue & Customs \(HMRC\)](#) firmó un contrato plurianual con [Capgemini](#), en colaboración con [NiCE \(Nasdaq: NICE\)](#) y [Route 101](#), para transformar sus operaciones enfocadas en la experiencia del cliente y ofrecer servicios digitales avanzados a gran escala a los contribuyentes del Reino Unido.

HMRC es una de las organizaciones de servicio al cliente más grandes del Reino Unido, que brinda apoyo a millones de personas y empresas cada año. Como parte de su transformación, el departamento está adoptando un enfoque que prioriza lo digital (*digital-first*), ampliando las opciones de autoservicio y utilizando tecnologías como la IA para facilitar que los clientes obtengan la información y el soporte que necesitan.

Al combinar la profunda experiencia de Capgemini en transformación e integración con la plataforma de IA para la experiencia del cliente (CX) de NiCE, líder en el mercado, y las fortalezas de entrega especializada de Route 101, la solución permitirá consolidar la infraestructura heredada y los productos existentes de HMRC en una plataforma unificada y nativa de la nube. La plataforma ofrecerá mejoras operativas y aumentos de eficiencia para alcanzar resultados clave, que incluyen experiencias digitales mejoradas, una automatización más inteligente e interacciones con el cliente más fluidas.

Capgemini apoyará la implementación, el diseño del sistema, la integración de los flujos de trabajo, el soporte continuo y la optimización constante para permitir una mayor adaptabilidad.

HMRC aprovechará NiCE CXone, una plataforma de experiencia del cliente impulsada por IA y desplegada en una nube soberana del Reino Unido diseñada específicamente para este fin, para orquestar un autoservicio inteligente, agilizar los complejos recorridos de los ciudadanos y potenciar las operaciones de los centros de contacto con conocimientos en tiempo real impulsados por IA, al tiempo que respalda el cumplimiento estricto de los requisitos de seguridad de datos del Reino Unido.

El especialista en experiencia de cliente Route 101 desempeñará un papel clave en la ejecución de la transformación, proporcionando servicios profesionales para implementar la plataforma NiCE CXone y las capacidades de IA de NiCE Cognigy. También proporcionará infraestructura de telefonía crítica a través de su proveedor de comunicaciones Gamma para garantizar que la plataforma sea resiliente y escalable.

La solución de IA para CX ofrecerá diversos beneficios a los contribuyentes del Reino Unido, que incluyen:

Un servicio intuitivo, confiable y ágil para obtener el soporte que necesitan.

- Recorridos de cliente optimizados, con tiempos de espera reducidos.
- Capacidades de autoservicio y opción de elegir los canales más relevantes para sus necesidades, con una transición fluida entre canales.
- Información precisa y clara, adaptada a sus requisitos específicos en todas las interacciones.
- Experiencias personalizadas y consistentes que simplifican el cumplimiento de las normas fiscales de HMRC.

El personal de HMRC contará con herramientas mejoradas e información en tiempo real para ayudarles a gestionar las consultas de los clientes de manera más eficaz. Los asesores tendrán los conocimientos que necesitan en el momento adecuado, con la IA ayudando a guiar las interacciones y a reducir los errores, para que las consultas puedan resolverse rápidamente y mejorar la experiencia general de los clientes. HMRC seguirá proporcionando un apoyo específico a estos clientes, incluidas las personas que se ven afectadas por la brecha digital, aquellos en situaciones vulnerables o con consultas más complejas.

Rob Walker, director general de Capgemini en el Reino Unido, declaró: *"Nos sentimos honrados de haber sido seleccionados por HMRC como su socio estratégico para este programa de transformación fundamental. Este nuevo acuerdo refleja la solidez de nuestro compromiso a largo plazo con la innovación de HMRC y nuestra capacidad para ofrecer programas complejos de transformación a gran escala e impulsados por IA que generan un valor tangible para los ciudadanos. En colaboración con HMRC, NiCE y Route 101, estamos construyendo una asociación de valor que va más allá de la entrega de tecnología: una asociación centrada en los resultados a largo plazo, la innovación y la mejora continua para millones de usuarios en todo el Reino Unido"*.

Darren Rushworth, presidente de NiCE International, afirmó: *"HMRC presta servicio a todos los contribuyentes del Reino Unido, y la escala y la importancia de las operaciones de sus centros de contacto exigen una plataforma diseñada para ofrecer un rendimiento de nivel empresarial, seguridad e innovación liderada por IA. CXone está en una posición única para cumplir con ese mandato, ayudando a HMRC a modernizar la prestación de servicios y a elevar el estándar de la experiencia ciudadana. En asociación con Capgemini y Route 101, esta colaboración demuestra la solidez de nuestra estrategia de socios, combinando una profunda experiencia y tecnología líder para ofrecer resultados significativos a escala nacional"*.

Fiona Virtue, directora de Sector Público de Route 101, señaló: *"En el corazón de este programa está el compromiso de servir mejor a los ciudadanos. Al combinar la tecnología con el conocimiento humano, estamos ayudando a HMRC a crear experiencias más fluidas y accesibles que brinden apoyo a las personas y a las empresas, y que refuercen la confianza en los servicios que sustentan la economía del Reino Unido"*.

Acerca de NiCE

NiCE (NASDAQ: NICE) está transformando el mundo con una IA que prioriza a las personas. Nuestras plataformas impulsadas por IA, diseñadas para este fin, automatizan las interacciones en acciones proactivas, seguras e inteligentes, capacitando a las personas y a las organizaciones para innovar y actuar, desde la interacción hasta la resolución. Con la confianza de organizaciones de más de 150 países en el mundo, las plataformas de NiCE son adoptadas en diversas industrias, conectando a personas, sistemas y flujos de trabajo para desempeñarse de manera más inteligente a escala, elevando el rendimiento en todo el mundo, con resultados medibles y demostrados.

Create a NICE World | www.nice.com

Acerca de Route 101

Route 101 es un integrador de sistemas en la nube líder, que ofrece soluciones de telecomunicaciones y centros de contacto alojadas y verdaderamente en la nube (*true cloud*). Como proveedor de organizaciones de todo el mundo, Route 101 se especializa en la implementación y el soporte de soluciones de transformación en la nube real, habiendo construido sólidas relaciones con proveedores globales. Galardonada con múltiples premios, Route 101 trabaja incansablemente para ofrecer estándares excepcionales de soporte a sus clientes. La calidad de las soluciones ofrecidas, la solidez de las relaciones con socios y clientes, y el énfasis en un servicio de calidad permiten que Route 101 siga actuando como un elemento disruptor en el espacio de la tecnología para centros de contacto.

Para más información visita www.route101.com

Acerca de Capgemini

Capgemini es un socio global de transformación empresarial y tecnológica impulsada por la IA, que ofrece valor empresarial tangible. Imaginamos el futuro de las organizaciones y lo hacemos realidad a través de la inteligencia artificial, la tecnología y las personas. Con una sólida herencia de casi 60 años, somos un grupo responsable y diverso de más de 420,000 profesionales en más de 50 países. Brindamos servicios y soluciones integrales con nuestra profunda experiencia en la industria y un sólido ecosistema de socios, aprovechando nuestras capacidades en estrategia, tecnología, diseño, ingeniería y operaciones empresariales. En 2025, el Grupo registró ingresos globales de 22,500 millones de euros.

Make it real | www.capgemini.com/mx-es/