



Capgemini press contacts:

Tiziana Sforza

Marketing & Communication

tiziana.sforza@capgemini.com

+39 348 7018984

Capgemini e Salesforce collaborano per dare inizio alla nuova era della customer experience basata sull'AI generativa

Generative AI for CX Foundry aiuterà i clienti che utilizzano Salesforce a creare valore lungo tutto il customer lifecycle e a offrire esperienze personalizzate

Milano, 3 ottobre 2023 – Facendo leva sul suo forte impegno nel campo dell'AI generativa e sulle sue competenze nell'ambito della customer experience (CX), **Capgemini** ha presentato **Generative AI for CX Foundry** per i clienti che utilizzano Salesforce. La Foundry è l'ultima aggiunta all'ampio portafoglio di servizi di Capgemini che sfruttano il potenziale trasformativo dell'AI generativa per alimentare l'innovazione e accelerare il valore e la crescita del business. **Generative AI for CX Foundry** offrirà esperienze iper-personalizzate e data-driven ai clienti, automatizzando la creazione di contenuti personalizzati in modo sicuro, etico e responsabile.

Capgemini e Salesforce collaborano da oltre un decennio per aiutare i clienti a massimizzare il loro impatto commerciale creando esperienze multicanale personalizzate e affidabili nell'ambito della gestione delle relazioni con i clienti (CRM). Capgemini e Salesforce uniranno la loro esperienza decennale in materia di dati, AI e customer experience per fornire un valore commerciale tangibile ai propri clienti e contribuire ad accelerare l'implementazione su scala dell'AI generativa in ambito CRM.

"Stiamo raggiungendo nuove frontiere della customer experience grazie all'AI generativa, che ci consentirà di offrire esperienze innovative e iper-personalizzate sia a clienti che dipendenti, per fornire nuovi servizi, soluzioni e campagne su misura e molto altro ancora", ha dichiarato Jean-Marc Gaultier, Head of Group Strategic Initiatives and Partnerships di Capgemini. "La nuova Generative AI for CX Foundry per i clienti che utilizzano Salesforce combina la profonda esperienza di Capgemini nelle implementazioni di CX e AI in tutti i settori con la piattaforma di Salesforce, leader in ambito CRM, consentendo ai clienti di fornire soluzioni in modo efficiente e su larga scala, utilizzando la potenza dell'AI generativa. Basandosi su un'intelligenza artificiale responsabile ed etica, questa collaborazione consentirà ai clienti di reinventare i loro customer journey all'interno di un ambiente sicuro e affidabile".

L'eccellenza dell'AI generativa di Capgemini per gli utenti di Salesforce

Capgemini lavora da tempo con i suoi clienti nell'ambito dell'AI generativa, aiutando le organizzazioni a definire la loro strategia, a selezionare i casi d'uso prioritari e a svilupparli e implementarli su scala. **Generative AI for CX Foundry** aiuterà i clienti che utilizzano [Salesforce Einstein](#), la tecnologia AI di Salesforce, ad accelerare i loro investimenti nell'AI generativa, esplorando casi d'uso di customer experience personalizzati per ciascun settore.



"L'AI ha un enorme potenziale per trasformare il modo in cui le aziende interagiscono con i clienti e guidano la crescita del business. Richiede il giusto approccio, radicato nella fiducia e nella trasparenza, per garantire la sicurezza dei dati aziendali e dei clienti", ha dichiarato Steve Corfield, Executive Vice President, Alliances & Channels di Salesforce. "Insieme, Salesforce e Capgemini offrono la strategia e le competenze tecniche di cui le aziende hanno bisogno per implementare l'AI in ambito CRM in modo affidabile, creare esperienze personalizzate per i clienti e ottenere risultati aziendali concreti".

Digital Customer Experience (DCX) Foundry di Capgemini è un insieme di metodologie, asset e competenze che consentono ai clienti di realizzare progetti di trasformazione dell'esperienza cliente su larga scala. Quest'ultima espansione della DCX Foundry faciliterà una collaborazione più produttiva tra i diversi team, dando vita a soluzioni di AI generativa efficienti, integrate e personalizzate in base all'infrastruttura IT, ai modelli di dati e ai processi aziendali esistenti del cliente. I cinque aspetti principali includono:

- **Miglioramento del self-service:** chatbot empatici e competenti con un approccio incentrato sull'essere umano.
- **Potenziamento delle vendite sul campo:** assistenti alle vendite in grado di sviluppare soluzioni su misura.
- **Applicazione del design sintetico:** creazione automatizzata di contenuti personalizzati su scala per il marketing e il commercio.
- **Miglioramento del customer service:** assistenti di servizio per un customer service basato sul contesto, personalizzato e di qualità.
- **Riorganizzazione dei customer journey:** una combinazione di prodotti e servizi che le aziende possono offrire per aiutare a risolvere i problemi dei clienti end-to-end.

L'esperienza utente dei passeggeri entra in una nuova era grazie a Capgemini e Salesforce

Capgemini e Salesforce hanno collaborato per supportare diversi marchi leader nel loro percorso di customer experience, aiutandoli a implementare l'AI generativa per affrontare le sfide legate all'industrializzazione delle forniture e all'agilità su larga scala. Ad esempio, Capgemini ha aiutato l'aeroporto di Heathrow a trasformare l'esperienza dei passeggeri attraverso l'offerta Generative AI for CX. Capgemini ha contribuito a creare valore nell'intero customer journey dei passeggeri di Heathrow, implementando soluzioni di e-commerce di nuova concezione e altri servizi innovativi.

"In un momento in cui la qualità del servizio è fondamentale, la nostra partnership con Capgemini ci sta aiutando a migliorare l'esperienza dei passeggeri che transitano per il nostro aeroporto", ha dichiarato Pete Burns, Marketing & Digital Director di Heathrow Airport Limited. "Grazie all'esperienza di Capgemini nel campo della CX, stiamo iniziando a utilizzare le soluzioni di AI generativa di Salesforce per potenziare e arricchire l'assistenza offerta ai passeggeri attraverso un servizio clienti più rapido e personalizzato".

Questa collaborazione consentirà ai clienti di entrambe le aziende di beneficiare di [Salesforce Einstein](#), migliorando la customer experience e la produttività aziendale grazie all'AI generativa. Generative AI for CX Foundry sfrutterà inizialmente [Service Cloud](#) e Einstein Trust Layer per espandere la sua suite di funzionalità e aiutare le aziende a fornire valore attraverso il marketing, le vendite, l'assistenza e il commercio.



Salesforce, Einstein, Service Cloud e Einstein Trust Layer sono tra i marchi di Salesforce, Inc.

Capgemini

Capgemini è leader mondiale nel supportare le aziende nel loro percorso di trasformazione digitale e di business facendo leva sul potere della tecnologia. Lo scopo del Gruppo è garantire un futuro inclusivo e sostenibile, sprigionando l'energia umana attraverso la tecnologia. Capgemini è un'organizzazione responsabile e diversificata di circa 350.000 persone presente in più di 50 paesi nel mondo. 55 anni di esperienza e una profonda conoscenza dei settori di mercato rendono Capgemini un partner affidabile per i suoi clienti, in grado di fornire soluzioni innovative per le loro esigenze di business, dalla strategia alla progettazione alle operation, grazie alle competenze in ambito cloud, dati, AI, connettività, software, digital engineering e piattaforme. Nel 2022 il Gruppo ha registrato ricavi complessivi pari a 22 miliardi di euro.

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