

Orange España amplía su alianza con Google Cloud para industrializar sus operaciones de IA con Gemini Enterprise

La colaboración permite a Orange España desplegar más de 1.000 agentes de IA personalizados, impulsando su transformación digital y la adopción generalizada entre sus empleados

Madrid, España. 8 de octubre de 2026 – Orange España, operador de telecomunicaciones líder en España, y Google Cloud han anunciado hoy la ampliación de su alianza estratégica para acelerar la transformación digital de la compañía. Tras dar el paso de pilotos aislados a una "AI Factory" para toda la empresa, Orange España ha desplegado más de 1.000 agentes de IA personalizados con Gemini Enterprise de Google Cloud, lo que le ha permitido optimizar sus operaciones internas y ayudar a sus equipos de atención al cliente a resolver más rápido las solicitudes de los clientes en toda España.

Para dar soporte a esta escala operativa, Orange España pone las capacidades de IA directamente a disposición de sus empleados, para que puedan gestionar los complejos entornos de datos que generan las modernas redes de telecomunicaciones actuales. Estas capacidades se basan en el entorno low-code de Gemini Enterprise y reducen la barrera de entrada para el personal no técnico. Esto ayuda a evitar cuellos de botella en el departamento de TI y extiende la creación de agentes personalizados a toda la organización. Así, los empleados pueden automatizar sus flujos de trabajo diarios manteniendo una seguridad sólida de nivel empresarial y un control centralizado de la coordinación de agentes.

"Nuestra alianza con Google Cloud es una pieza clave para hacer realidad nuestra visión estratégica a largo plazo", ha afirmado Miguel Santos, CTO de Orange España. "Al utilizar Gemini Enterprise como plataforma central, estamos simplificando la complejidad operativa y dotando de mayor agilidad a nuestras áreas de negocio. La sólida infraestructura y la IA avanzada de Google Cloud nos permiten agilizar las operaciones, generar eficiencias sostenibles y ofrecer servicios pioneros que nos mantienen a la vanguardia de la innovación en telecomunicaciones en España".

"La IA agéntica supone un cambio fundamental en la forma de operar de las compañías de telecomunicaciones actuales, que pasan de una monitorización pasiva a una automatización dinámica y orientada a objetivos", ha señalado Isaac Hernández, country manager de Google Cloud para Iberia. "Orange España se está convirtiendo en un referente para el sector de las telecomunicaciones al demostrar cómo las tecnologías de IA de Google pueden potenciar los sistemas existentes para resolver retos reales de ingeniería, legales y comerciales. Estamos orgullosos de ampliar nuestra alianza para ayudar a Orange España a ofrecer servicios de red más rápidos y resilientes, así como experiencias excepcionales a sus millones de clientes".

Democratizar la IA agéntica a escala empresarial

Para impulsar la excelencia operativa y democratizar la tecnología, Orange España ha asignado licencias de Gemini Enterprise en sus principales áreas de negocio y ha alcanzado una tasa de activación de licencias cercana al 100 % en solo 30 días. Este despliegue ha consolidado una cultura avanzada de "citizen developer", en la que los empleados han creado de forma activa más de 1.000 agentes de IA personalizados en ámbitos clave del negocio, como recursos humanos, TI, actividades comerciales y atención al cliente.

Estos agentes personalizados se utilizan de forma activa en las operaciones de Orange España para:

- **Automatizar la clasificación de incidencias:** agilizar la identificación, categorización y derivación de problemas técnicos.

- **Realizar análisis de causa raíz de los sistemas:** analizar los registros y diagnósticos de los sistemas para aislar rápidamente el origen de las interrupciones de red o de servicio.
- **Simplificar el acceso al conocimiento:** ayudar a los empleados a encontrar información corporativa interna y a resolver consultas complejas mediante lenguaje natural.
- **Mejorar la gestión de solicitudes:** automatizar tareas rutinarias de servicio interno y peticiones operativas.

Basado en la excelencia unificada en la gestión del dato

El rápido crecimiento de la plataforma agéntica de Orange España se apoya en una sólida base de datos desarrollada con Google Cloud desde 2018. Orange España ha reducido los silos de datos y ha consolidado su data warehouse en BigQuery y su data lake en Google Cloud Storage, lo que le ha permitido unificar los millones de datos que se generan cada segundo.

Para garantizar la precisión, la AI Factory de Orange España utiliza la generación aumentada por recuperación (RAG, por sus siglas en inglés) y la búsqueda semántica. Este marco permite que los agentes personalizados consulten el conocimiento corporativo interno mediante lenguaje natural y ofrezcan respuestas basadas en los datos corporativos verificados de Orange España.



Sobre Orange España

Orange España es el mayor operador de telecomunicaciones en España por número de clientes, con casi 47M de líneas entre banda ancha y móvil (Incl. M2M). Adicionalmente, ofrece para clientes particulares y empresas

servicios de TV, seguros, energía, alarmas, financiación al consumo, salud, ciberseguridad, redes privadas 5G y cloud. La Compañía cuenta con 8 marcas principales nacionales (Orange, Yoigo, Jazztel, MASMOVIL, simyo, Pepephone, Lebara y Llamaya) y 5 regionales (Euskaltel, R, Telecable, Guuk y Embou) con las que va a cubrir todas las necesidades de los clientes en España. Orange España dispone de más de 32 millones de hogares comercializables con su oferta de fibra óptica y cubre con su red móvil 4G al 99% de la población española y más del 93% con la nueva tecnología 5G, con la que conecta unos 5.250 municipios por toda la geografía española. Por otra parte, Orange España tiene la ambición de ser el operador con los clientes más satisfechos, consolidarse como motor del talento y liderar la economía del propósito en España, siendo respetuoso con las personas y el planeta. Además, trabaja en la accesibilidad a la tecnología para todos (con foco en la España vaciada), la protección de los menores en el ámbito digital y el desarrollo de productos y servicios que mejoren la experiencia de todos los clientes.

Sobre Google Cloud

Google Cloud ofrece un stack de IA potente y optimizado —que incluye infraestructura de IA, modelos punteros como Gemini, capacidades de gestión de datos, soluciones de seguridad multicloud, herramientas y plataformas para desarrolladores, así como agentes y aplicaciones— que permite a las organizaciones transformar su negocio de cara a la era de los agentes de IA. Clientes de más de 200 países y territorios confían en Google Cloud como su socio tecnológico de confianza.