

MasOrange anuncia una alianza estratégica con Google Cloud para acelerar su transformación digital impulsada por la IA en beneficio de sus clientes

- El acuerdo incluye el aprovechamiento de la IA de Google Cloud, integrada en la plataforma de IA Vertex y los modelos Gemini, para mejorar la experiencia de los clientes de MasOrange y gestionar de forma más eficaz sus redes.
- MasOrange, como referente en datos y analítica en Google Cloud, amplía ahora el alcance de este proyecto para optimizar aún más sus procesos reduciendo costes y aumentando la eficiencia y optimizando sus operaciones.
- Mediante esta alianza que hoy se anuncia MasOrange consolidará su infraestructura IT en Google Cloud, fundamental para implementar modelos avanzados de IA.



MADRID, España – 28/2/2025 – **MasOrange**, el mayor operador de telecomunicaciones en España por número de clientes, y **Google Cloud** anuncian una alianza estratégica para acelerar aún más la transformación digital de MasOrange y posicionar a la compañía como **proveedor líder en telecomunicaciones para particulares y empresas apoyadas con el uso de la IA**.

En virtud de esta colaboración, **MasOrange aprovechará las tecnologías más vanguardistas en torno a la IA**, la sólida infraestructura y las capacidades de análisis de datos de Google Cloud, para **mejorar la experiencia de sus clientes, así como para optimizar las operaciones y procesos e impulsar la innovación en todo el negocio de la Compañía**. Este avanzado entorno tecnológico brindará a los empleados de MasOrange la oportunidad de trabajar en innovadoras aplicaciones de IA, al mismo tiempo que impulsa la capacidad de la empresa para atraer profesionales cualificados.

Además, **acelerará la innovación en casos de uso sobre sus redes, como la gestión y prevención de incidentes en beneficio del servicio ofrecido a sus clientes**. También se **impulsará la eficiencia a través de la automatización** y aprovechará todo el potencial que proporcionan los activos de datos para aplicaciones de IA predictiva.

*"Nuestra asociación con Google Cloud es un facilitador clave de nuestra visión estratégica," afirma **Ravin Dhalani, CIO de MasOrange**. "El liderazgo de Google Cloud en IA, junto con su infraestructura robusta y escalable, nos proporciona la base perfecta para seguir revolucionando la experiencia de nuestros clientes. Al aprovechar el poder de la IA, ofreceremos servicios personalizados, optimizaremos nuestras operaciones y desarrollaremos soluciones innovadoras que redefinirán la industria. Esta colaboración también asegura nuestra permanencia a la vanguardia de la innovación tecnológica, convirtiendo a MasOrange en un lugar atractivo para que personas con talento contribuyan al futuro de las telecomunicaciones".*

*"Estamos encantados de asociarnos con MasOrange en su transformación", dijo declara **Isaac Hernández, Country Manager Iberia de Google Cloud**. "Nuestras capacidades avanzadas de IA, combinadas con nuestra infraestructura en la nube segura y escalable, permitirán a MasOrange alcanzar nuevos niveles de innovación y eficiencia. Estamos comprometidos a colaborar estrechamente con MasOrange para desarrollar e implementar soluciones de IA impactantes que benefician a sus clientes y den forma al futuro de las telecomunicaciones en España".*

Transformación de la experiencia de los clientes e impulso de la excelencia operativa con IA

En cuanto a la **mejora de las operaciones con clientes**, actualmente, MasOrange ya aprovecha la infraestructura IA de Google Cloud con modelos de IA Vertex y Gemini para interactuar de forma personalizada con los clientes. Gracias a los más de 150 modelos de aprendizaje automático en producción y al impulso de más de 600 campañas personalizadas simultáneas, la satisfacción de los clientes ha mejorado significativamente.

Esta nueva alianza mejorará aún más la plataforma interna Advanced Analytics (AA) de MasOrange, una solución nativa en la nube basada en Google Cloud, que gestiona todo el ciclo de vida del aprendizaje automático.

En cuanto a seguir mejorando la satisfacción de sus clientes con sus servicios de conectividad, el proyecto tiene como objetivo la detección temprana y proactiva de anomalías tanto en el acceso radio como en la red troncal, lo que reduce el volumen de incidencias que requieren acción manual. Esto se traduce en una comunicación más rápida de los problemas y un mejor tiempo medio de reparación y menos interrupciones.

Más allá de mejorar la experiencia del cliente y los servicios, esta nueva alianza con Google Cloud **impulsará también la excelencia operativa en MasOrange**. Los procesos internos también se gestionarán a través de la automatización impulsada por IA, lo que permitirá a MasOrange reducir costes y mejorar su eficiencia.

Un componente clave en ello será aprovechar los datos unificados dentro de BigQuery para optimizar las operaciones y potenciar la asistencia de los agentes a través de la IA generativa. Esta asociación garantizará que las soluciones de MasOrange evolucionen con los últimos avances de Google Cloud, manteniendo su liderazgo en innovación en telecomunicaciones y ofreciendo un entorno atractivo para profesionales de la tecnología.

Creación de una base de datos unificada para la innovación impulsada por la IA

Finalmente, un aspecto muy importante de la alianza que hoy se anuncia es **la consolidación de la infraestructura IT de MasOrange en Google Cloud**. Tras la unión entre MASMOVIL y Orange, esto constituye un aspecto especialmente relevante, ya que esta operación concentró multitud de sistemas de la información distintos.

Al concentrar la información en la nube, MasOrange creará un entorno de datos unificado. Esta plataforma de datos unificada, impulsada por servicios como Google Kubernetes Engine (GKE), Firestore, Cloud SQL, Apigee y Security Operations Enterprise Plus, será fundamental para implementar modelos avanzados de IA. De esta forma, MasOrange obtendrá una comprensión más profunda de las necesidades de los clientes y se avanzará así hacia la optimización del rendimiento de la red y, en última instancia, la aceleración de la innovación impulsada por la IA.

Sobre MasOrange

MasOrange es el mayor operador de telecomunicaciones en España por número de clientes, con unas 39M de líneas entre banda ancha y móvil. Adicionalmente, ofrece para clientes particulares y empresas servicios de TV, seguros, energía, alarmas, financiación al consumo, salud, ciberseguridad y cloud.

La Compañía cuenta con 8 marcas principales nacionales (Orange, Yoigo, Jazztel, MASMOVIL, simyo, Pepephone, Lebara, y Lyca) y 5 regionales (Euskaltel, R, Telecable, Guuk y Embou) con las que va a cubrir todas las necesidades de los clientes en España.

MasOrange dispone de más de 30 millones de hogares comercializables con su oferta de fibra óptica y cubre con su red móvil 4G al 99% de la población española y casi el 90% con la nueva tecnología 5G, con la que conecta unos 3.700 municipios por toda la geografía española.

Por otra parte, MasOrange 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 mundo digital y el desarrollo de productos y servicios que mejoren la experiencia de todos los clientes.

Síguenos:

MasOrange website: <https://www.masorange.com/>

LinkedIn: [MasOrange | LinkedIn](#)

Sobre Google Cloud

Google Cloud es la nueva forma de llegar a la nube, que proporciona herramientas de IA, infraestructura, desarrolladores, datos, seguridad y colaboración diseñadas para hoy y mañana. Google Cloud ofrece una pila de IA potente, totalmente integrada y optimizada con su propia infraestructura a escala planetaria, chips personalizados, modelos de IA generativa y plataforma de desarrollo, así como aplicaciones impulsadas por IA, para ayudar a las organizaciones a transformarse. Los clientes de más de 200 países y territorios recurren a Google Cloud como su socio tecnológico de confianza.

Contactos de prensa:

MasOrange

Fernando Castro

fernando.castro@masorange.es

Teléfono: (+34) 656.160.378

Google

google@wegarage.es

Teléfono: (+34) 91 137 52 98...