

[Inicio](#) > Renfe y el BSC colaboran para implantar la IA en la mejora de la atención al cliente

Renfe y el BSC colaboran para implantar la IA en la mejora de la atención al cliente

El acuerdo responde a la estrategia de la compañía de apostar por la innovación y la tecnología para seguir siendo un referente en el transporte por ferrocarril



Renfe y el Barcelona Supercomputing Center-Centro Nacional de Supercomputación (BSC-CNS) han establecido un acuerdo de colaboración para el desarrollo de casos de Inteligencia Artificial (IA) que supongan un impacto en la mejora de la experiencia de cliente y de su eficiencia. La alianza se ha concretado durante un encuentro entre el presidente de Renfe, Raül Blanco, y el director del BSC, Mateo Valero.

Esta colaboración responde a la estrategia de Renfe para seguir siendo líder del transporte colectivo, sostenible y seguro. A lo largo de sus más de 80 años de historia, la compañía ha sido un referente tanto a nivel nacional como internacional en los servicios de transporte por ferrocarril, apoyándose en la innovación y la tecnología. En los últimos años, además, ha realizado una clara apuesta e inversión en acciones de innovación y transformación digital.

Tras los progresos clave en los últimos años de la IA y sus capacidades, Renfe ha diseñado un Modelo de Adopción de la IA con el objetivo de utilizar esta tecnología de forma segura para impulsar su plan estratégico en cuatro ejes principales: clientes, operaciones, productividad y gestión del conocimiento.

Acuerdo Renfe-BSC

En este sentido, el acuerdo entre Renfe y BSC, establecido por tres años, permitirá compartir y realizar investigaciones, estudios y análisis, así como la supervisión del equipo técnico de ejecución en Renfe en los proyectos de IA.

La colaboración contempla la implantación de dos casos de uso para la evolución del negocio y mejora de la eficiencia en la atención y la personalización de los servicios al cliente, como son la mejora de la eficiencia del *contact center* y la hiperpersonalización de la oferta a sus viajeros.

Adicionalmente, el BSC proporcionará a Renfe el acceso a sus servicios de supercomputación, así como información teórico-académica para su personal técnico.

Barcelona Supercomputing Center, epicentro de desarrollo en IA

El BSC es uno de los centros líderes de la supercomputación en Europa y alberga uno de los supercomputadores más potentes del mundo, el MareNostrum 5. Su especialidad es la computación de altas prestaciones, también conocida como HPC (High Performance Computing) y su función es doble: ofrecer infraestructuras y servicio en supercomputación a los científicos españoles y europeos, y generar conocimiento y tecnología para transferirlos a la sociedad.

El centro gestiona la Red Española de Supercomputación (RES) y es entidad anfitriona de la Empresa Común Europea de Computación de Altas Prestaciones (EuroHPC JU), iniciativa que lidera las inversiones a gran escala y la provisión de HPC en Europa.

A finales del pasado año, la Comisión Europea anunció que el BSC acogerá la creación de una de las siete primeras AI Factories de la Unión Europea. El centro de Barcelona recibirá cerca de 200 millones de euros para este proyecto, que estará plenamente operativo a finales de este año.

Se trata de una propuesta ambiciosa para convertirse en una de las primeras AI Factories de Europa, un nuevo tipo de infraestructura diseñada por la Comisión Europea para impulsar la innovación y el desarrollo en IA. Esta iniciativa, que se enmarca en el reciente paquete de medidas de la Unión Europea para posicionar Europa como referente mundial en IA, convertirá al BSC en un epicentro de desarrollo en IA, permitiendo tanto al sector público como privado impulsar proyectos de I+D de alto impacto en ciencia y tecnología.

El proyecto está financiado por la Comisión Europea, a través de EuroHPC JU, el Gobierno de España, a través del Ministerio para la Transformación Digital y de la Función Pública y el Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades, y la Generalitat de Catalunya, así como aportaciones de Portugal y Rumanía.

Barcelona Supercomputing Center - Centro Nacional de Supercomputación

Source URL (retrieved on 1 Jun 2025 - 22:19): <https://www.bsc.es/es/noticias/noticias-del-bsc/renfe-y-el-bsc-colaboran-para-implantar-la-ia-en-la-mejora-de-la-atenci%C3%B3n-al-cliente>