

Konecta y Google Cloud Forjan una Alianza Estratégica para Impulsar la Innovación en la Experiencia del Cliente Potenciada por IA

November 4, 2024

- **La alianza incluye la mejora de la Unidad Digital de Konecta con la Suite de Compromiso del Cliente de Google Cloud y soluciones de IA Generativa.**
- **500 ingenieros de Konecta certificados en tecnología de Google Cloud. Konecta migra a Google Workspace para mejorar la colaboración y la productividad de su plantilla de 100?? 000 empleados.**

The logo for Konecta, featuring the word "konecta" in a white, lowercase, sans-serif font.The logo for Google Cloud, featuring the words "Google Cloud" in a white, sans-serif font.

About Google Cloud

Google Cloud est la nouvelle façon d'accéder au cloud, en fournissant des outils d'IA, d'infrastructure, de développement, de données, de sécurité et de collaboration conçus pour aujourd'hui et demain. Google Cloud offre des solutions d'IA puissantes, entièrement intégrées et optimisées, avec sa propre infrastructure à l'échelle internationale, des puces personnalisées, des modèles d'IA générative, une plateforme de développement, ainsi que des applications alimentées par l'IA pour aider les entreprises à se transformer. Des clients dans plus de 200 pays et régions se tournent vers Google Cloud en tant que partenaire technologique de confiance.

?

Madrid, [FECHA] de octubre de 2024 – Konecta, líder global en experiencia del cliente (CX) y servicios digitales, y Google Cloud han anunciado hoy una alianza estratégica de tres años. Esta alianza refuerza el liderazgo de Konecta en la entrega de soluciones innovadoras de experiencia del cliente impulsadas por IA, automatización y

tecnologías en la nube.

Esta colaboración permitirá a Konecta trasladar su plantilla de 100,000 empleados a Google Workspace, mejorando la colaboración y la productividad en sus equipos globales. Como proveedor certificado de Google Cloud, Konecta implementará la *Google Cloud's Customer Engagement Suite* para sus propios clientes, mejorando sus operaciones de servicio al cliente. Además, a través de esta asociación, hasta 500 ingenieros de Konecta estarán certificados en tecnologías de Google Cloud, ayudando a impulsar el desarrollo y la implementación de soluciones de IA de nueva generación para los clientes.

Con la integración de las capacidades de IA de Google en sus servicios, Konecta mejorará sus servicios de experiencia del cliente (CX), ayudando a las empresas a automatizar las interacciones con los clientes, aprovechar Vertex AI para construir y desplegar agentes de IA, y ofrecer experiencias más personalizadas.

Algunas de las ventajas clave de esta asociación de tres años:

- **Unidad Digital impulsada por IA y soluciones de CX mejoradas:**

La asociación acelera el crecimiento de la Unidad Digital impulsada por IA de Konecta, que se dedica a ofrecer soluciones de CX y Centro de Contacto como Servicio (CCaS) de vanguardia. Konecta y Google Cloud colaborarán en iniciativas de lanzamiento al mercado (GTM) para introducir servicios impulsados por IA que mejoren la satisfacción del cliente, automaticen tareas rutinarias y mejoren la eficiencia operativa.

- **Ofertas avanzadas de CX con integración de IA y CCaS:**

Konecta integrará tecnologías de IA y CCaS en sus ofertas de CX, permitiendo a las empresas aprovechar soluciones de servicio al cliente automatizadas, agentes de IA y plataformas de comunicación personalizadas. Estas soluciones avanzadas transformarán la manera en la que las empresas gestionan las interacciones con los

clientes, mejorando los resultados y la satisfacción.

- **Experiencia certificada en tecnologías de Google Cloud:**

Con hasta 500 ingenieros certificados en tecnologías de Google Cloud, Konecta aportará un nuevo nivel de experiencia técnica a sus clientes, asegurando una implementación fluida de soluciones de IA y CCaS. Esta certificación refuerza aún más la posición de Konecta como proveedor de confianza de soluciones de servicio al cliente basadas en IA y en la nube.

- **Modernización del lugar de trabajo y escalabilidad global:**

En los próximos tres años, Konecta migrará su entorno de comunicaciones internas de 30,000 empleados actualmente a más de 100,000 en el futuro utilizando Google Workspace, mejorando la colaboración, la seguridad y la productividad en los equipos globales. Esta transformación permitirá que la plantilla de Konecta atienda mejor a los clientes, ofreciendo respuestas más rápidas y ágiles a sus necesidades.

Nourdine Bihmane, CEO de Konecta, declaró: *"La alianza con Google Cloud nos permite mejorar significativamente nuestras soluciones de experiencia del cliente con GenAI y automatización. Como proveedor certificado de Google Cloud, estamos empoderando a nuestros equipos con las herramientas y el conocimiento para ofrecer operaciones de servicio al cliente más personalizadas, eficientes e inteligentes. Este es un paso crítico en nuestra misión de liderar la industria en experiencia impulsada por IA."*

Tara Brady, Presidente de Google Cloud EMEA, dijo: *"Los consumidores de hoy demandan interacciones más rápidas, informadas y personalizadas con las marcas en las que confían. Nuestra alianza estratégica con Konecta empoderará a sus clientes para proporcionar experiencias de servicio al cliente de alto nivel y acelerar su transformación digital. Juntos, estamos ayudando a las empresas a aprovechar el poder de la IA para lograr resultados comerciales significativos."*

kovecta

Konecta y Google Cloud Forjan una Alianza Estratégica para Impulsar la Innovación en la Experiencia del Cliente Potenciada por IA