

# **Konecta e Google Cloud stringono un'alleanza strategica per promuovere l'innovazione basata sull'AI nella customer experience**

November 4, 2024

---

- **La partnership prevede il potenziamento dell'unità digitale di Konecta con la Customer Engagement Suite di Google Cloud e le soluzioni di GenAI**
- **500 ingegneri Konecta certificati nella tecnologia Google Cloud**
- **Konecta passa a Google Workspace per migliorare la collaborazione e la produttività dei suoi 100.000 dipendenti**

The Konecta logo is displayed in white lowercase letters on a black background. A thin blue vertical line is positioned to the left of the logo.The Google Cloud logo is displayed in white uppercase letters on a black background, separated from the Konecta logo by a white diagonal slash.

## Informazioni su Google Cloud

Google Cloud è il nuovo modo di accedere al cloud, offrendo strumenti di AI, infrastruttura, sviluppo, dati, sicurezza e collaborazione pensati per il presente e il futuro. Google Cloud offre uno stack di intelligenza artificiale potente, completamente integrato e ottimizzato, con la propria infrastruttura su scala planetaria, chip personalizzati, modelli di GenAI e una piattaforma di sviluppo, nonché applicazioni basate sull'intelligenza artificiale, per aiutare le organizzazioni a trasformarsi. Clienti in oltre 200 paesi si affidano a Google Cloud come partner tecnologico di fiducia.

A small white square icon containing a black question mark, located at the bottom left of the blue information box.

**Madrid, 4 novembre 2024** – Konecta, leader globale nella customer experience (CX) e nei servizi digitali, e Google Cloud hanno annunciato oggi una partnership strategica triennale. Questa alleanza rafforza la leadership di Konecta nell'offerta di soluzioni innovative per la customer experience basate su AI, automazione e tecnologie cloud.

Questa collaborazione vedrà Konecta trasferire i suoi 100.000 dipendenti su Google Workspace, migliorando la collaborazione e la produttività tra i suoi team globali. In qualità di partner certificato di Google Cloud, Konecta implementerà la Customer Engagement Suite di Google Cloud presso i propri clienti per migliorare le loro operazioni di assistenza clienti. Inoltre, grazie a questa partnership, fino a 500 ingegneri Konecta otterranno la certificazione sulle tecnologie Google Cloud, contribuendo a guidare lo sviluppo e l'implementazione di soluzioni AI di nuova generazione per i clienti.

Integrando le funzionalità AI di Google Cloud nelle sue offerte, Konecta migliorerà i suoi servizi CX, aiutando le aziende ad automatizzare le interazioni con i clienti, a creare e distribuire agenti AI utilizzando Vertex AI e a offrire esperienze più personalizzate.

## **I principali vantaggi della partnership triennale includono:**

- **Unità digitale basata su AI e soluzioni CX migliorate**

La partnership accelera la crescita della Digital BU di Konecta, basata su AI, dedicata all'offerta di soluzioni CX e Contact Center as a Service (CCaS) all'avanguardia. Konecta e Google Cloud collaboreranno a iniziative di go-to-market (GTM) per introdurre servizi basati su AI che migliorano la soddisfazione del cliente, automatizzano le attività di routine e migliorano l'efficienza operativa.

- **Offerte CX avanzate con integrazione AI e CCaS**

Konecta integrerà le tecnologie AI e CCaS nelle sue offerte CX, consentendo alle aziende di sfruttare soluzioni di assistenza clienti automatizzate, agenti AI e piattaforme di comunicazione personalizzate. Queste soluzioni avanzate trasformeranno il modo in cui le aziende gestiscono le interazioni con i clienti, migliorando i risultati e la soddisfazione.

- **Competenza certificata nelle tecnologie Google Cloud**

Con un organico di oltre 500 ingegneri certificati nelle tecnologie Google Cloud, Konecta offrirà ai propri clienti un nuovo livello di competenza tecnica, garantendo un'implementazione impeccabile di soluzioni AI e CCaS. Questa certificazione

consolida ulteriormente la posizione di Konecta come fornitore affidabile di soluzioni di assistenza clienti basate su AI e cloud.

- **Modernizzazione del posto di lavoro e scalabilità globale**

Nei prossimi tre anni, Konecta migrerà il suo ambiente di comunicazione interna dagli attuali 30.000 a oltre 100.000 dipendenti che utilizzano Google Workspace, migliorando la collaborazione, la sicurezza e la produttività nei team globali. Questa trasformazione consentirà al personale di Konecta di servire meglio i clienti, fornendo risposte più rapide e agili alle loro esigenze.

**Nourdine Bihmane, CEO di Konecta**, ha dichiarato: *"Questa partnership con Google Cloud ci consente di migliorare significativamente le nostre soluzioni per l'esperienza cliente con GenAI e automazione. In qualità di provider certificato Google Cloud, stiamo fornendo ai nostri team gli strumenti e le competenze per offrire servizi di assistenza clienti più personalizzati, efficienti e intelligenti. Questo è un passo fondamentale nella nostra missione: guidare il settore nell'esperienza basata sull'intelligenza artificiale."*

**Tara Brady, Presidente di Google Cloud EMEA**, ha affermato: *"Oggi i consumatori richiedono interazioni più rapide, più informate e più personalizzate con i loro brand di fiducia. La nostra alleanza strategica con Konecta consentirà ai suoi clienti di offrire esperienze di servizio clienti di livello superiore e di accelerare la loro trasformazione digitale. Insieme, aiutiamo le aziende a sfruttare la potenza dell'AI per raggiungere risultati aziendali significativi."*

---

**konecta**

Konecta e Google Cloud stringono un'alleanza strategica per promuovere l'innovazione basata sull'AI nella customer experience