

Konecta et Google Cloud nouent une alliance stratégique pour favoriser l'innovation basée sur l'IA dans le domaine de l'Expérience Client

November 4, 2024

- Le partenariat permet de renforcer la Digital Unit Konecta avec la Customer Engagement Suite et les solutions Generative AI de Google Cloud.
- 500 ingénieurs Konecta certifiés sur la technologie Google Cloud. Konecta passe à Google Workspace pour améliorer la collaboration et productivité de plus de 100 000 collaborateurs.

The logo for Konecta, featuring the word "konecta" in a lowercase, white, sans-serif font. A thin white diagonal line is positioned to the right of the text, separating it from the Google Cloud logo.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, le 5 novembre 2024 - Konecta, leader mondial de l'Expérience Client et des services digitaux, et Google Cloud ont annoncé aujourd'hui un partenariat stratégique de trois ans. Cette alliance renforce le leadership de Konecta dans son offre de solutions innovantes d'Expérience Client alimentées par l'IA, l'automatisation et les technologies cloud.

Grâce à cette collaboration, Konecta fera passer ses collaborateurs à Google Workspace, améliorant la collaboration et la productivité au sein de ses équipes internationales. En tant que partenaire certifié de Google Cloud, Konecta déploiera la solution *Customer Engagement Suite de Google Cloud* pour ses propres clients afin d'optimiser leurs opérations. Avec ce partenariat, près de 500 ingénieurs Konecta seront certifiés dans les technologies Google Cloud, contribuant ainsi au développement et à la mise en œuvre de solutions d'IA nouvelle génération pour ses clients.

En intégrant les capacités IA de Google Cloud dans ses offres, Konecta enrichira ses services CX, aidant les marques à automatiser les interactions avec leurs clients, construire et déployer des agents IA à l'aide de Vertex AI, et offrir des expériences plus

personnalisées.

Les principaux avantages de ce partenariat :

- **Digital Unit pilotée par l'IA et des solutions CX améliorées**

Ce partenariat dynamise la croissance de la Digital Unit de Konecna, intégrant l'IA pour offrir des solutions CX et Contact Center as a Service (CCaS) à la pointe de la technologie. Konecna et Google Cloud collaboreront sur des initiatives de mise sur le marché (GTM) pour introduire des services pilotés par l'IA qui améliorent la satisfaction des clients, automatisent les tâches quotidiennes et optimisent l'efficacité opérationnelle.

- **Offres CX avancées avec intégration de l'IA et du CCaS**

Konecna intégrera les technologies d'IA et de CCaS dans ses offres CX, permettant aux marques de bénéficier de solutions de service client automatisées, d'agents IA et de plateformes de communication personnalisées. Ces solutions avancées transformeront la façon dont les entreprises gèrent leurs interactions clients, pour améliorer leurs résultats et la satisfaction.

- **Expertise certifiée dans les technologies Google Cloud**

Avec près de 500 ingénieurs certifiés sur les technologies Google Cloud, Konecna apporte à ses clients un niveau d'expertise garantissant une mise en œuvre fluide des solutions d'IA et de CCaS. Cette certification consolide la position de Konecna en tant que partenaire de confiance pour des solutions de service client basées sur l'IA et le cloud.

- **Modernisation du lieu de travail et évolutivité globale**

Au cours des trois prochaines années, Konecna fera évoluer son environnement de communication interne pour passer de 30 000 collaborateurs à plus de 100 000 en utilisant Google Workspace. Cette transformation renforcera la collaboration, la sécurité et la productivité au sein de nos équipes internationales. Grâce à cette modernisation, les équipes Konecna pourront mieux répondre aux attentes des clients en offrant des réponses plus rapides et plus adaptées à leurs besoins.

Nourdine Bihmane, CEO du groupe Konecta, a déclaré : "Ce partenariat avec Google Cloud nous permet d'améliorer considérablement nos solutions d'Expérience Client grâce à la GenAI et l'automatisation. En tant que fournisseur certifié par Google Cloud, nous donnons à nos équipes les outils et les connaissances nécessaires pour offrir un service client plus personnalisé, plus efficace et plus intelligent. Il s'agit d'une étape clé dans notre mission de devenir un leader du secteur dans les expériences client propulsées par l'IA."

Tara Brady, Président de Google Cloud EMEA, a déclaré : « Aujourd'hui, les consommateurs exigent des interactions plus rapides, mieux informées et plus personnalisées avec les marques auxquelles ils font confiance. Notre alliance stratégique avec Konecta permettra à ses clients d'offrir des expériences clients exceptionnelles et d'accélérer leur transformation digitale. Ensemble, nous aidons les entreprises à exploiter la puissance de l'IA pour atteindre des résultats concrets et significatifs. »

konecta Konecta et Google Cloud nouent une alliance stratégique pour favoriser l'innovation basée sur l'IA dans le domaine de l'Expérience Client