

Konecta e Google Cloud Formam Aliança Estratégica para Impulsionar a Inovação em CX Habilitada por IA

November 4, 2024

- Parceria inclui a expansão da Unidade Digital da Konecta com a Suite de Engajamento ao Cliente do Google Cloud e soluções de IA generativa.
- Além disto, 500 engenheiros da Konecta certificados em tecnologia Google Cloud e a migração da Konecta para o Google Workspace para melhorar colaboração e produtividade para sua força de trabalho de 100.000 colaboradores.

The logo for Konecta, featuring the word "konecta" in a lowercase, bold, sans-serif font. A thin blue vertical line is positioned to the left of the logo.The logo for Google Cloud, featuring the words "Google Cloud" in a white, sans-serif font. A thin white diagonal line is positioned to the left of the logo.

Sobre o Google Cloud

O Google Cloud é o novo caminho para a nuvem, fornecendo ferramentas de IA, infraestrutura, desenvolvedor, dados, segurança e colaboração criadas para hoje e amanhã. O Google Cloud oferece IA poderosa, totalmente integrada e otimizada com sua própria infraestrutura em escala planetária, personalizados, modelos de IA generativos e plataforma de desenvolvimento, bem como aplicativos com tecnologia de IA, para ajudar as organizações a se transformarem. Clientes em mais de 200 países e territórios recorrem ao Google Cloud como seu parceiro de tecnologia confiável.

?

Madrid, 4 de novembro de 2024 – A Konecna, líder global em experiência do cliente (CX) e serviços digitais, e o Google Cloud anunciaram hoje uma parceria estratégica de três anos. Esta aliança reforça a liderança da Konecna na entrega de soluções inovadoras de experiência do cliente habilitadas por IA, automação e tecnologias de nuvem.

Como parte da colaboração, a Konecna migrará sua força de trabalho de 100.000 pessoas para o Google Workspace, melhorando a colaboração e a produtividade entre suas equipes globais. Como parceira certificada do Google Cloud, a Konecna implantará a Suite de Engajamento ao Cliente do Google Cloud em seus próprios clientes para otimizar operações de atendimento ao cliente. Além disso, até 500 engenheiros da Konecna serão certificados em tecnologias do Google Cloud, impulsionando o desenvolvimento e a implementação de soluções de IA de última geração para os clientes.

Ao integrar as capacidades de IA do Google Cloud em suas ofertas, a Konecna aprimorará seus serviços de CX, ajudando empresas a automatizar interações com clientes, criar e implementar agentes de IA usando o Vertex AI, e oferecer experiências mais personalizadas.

Principais Benefícios da Parceria de Três Anos:

- **Unidade Digital Habilitada por IA e Soluções Aprimoradas de CX**

A parceria acelera o crescimento da Unidade Digital baseada em IA da Konecta, dedicada a entregar soluções de ponta em CX e “Contact Center como Serviço” (CCaS). Konecta e Google Cloud colaborarão em iniciativas de go-to-market (GTM) para introduzir serviços habilitados por IA que aumentem a satisfação do cliente, automatizem tarefas rotineiras e melhorem a eficiência operacional.

- **Ofertas Avançadas de CX com Integração de IA e CCaS**

A Konecta integrará tecnologias de IA e CCaS em suas ofertas de CX, permitindo que empresas utilizem soluções automatizadas de atendimento ao cliente, agentes de IA e plataformas de comunicação personalizadas. Essas soluções avançadas transformarão a forma como as empresas gerenciam interações com clientes, melhorando resultados e satisfação.

- **Expertise Certificada em Tecnologias Google Cloud**

Com até 500 engenheiros certificados em tecnologias Google Cloud, a Konecta oferecerá um novo nível de especialização técnica a seus clientes, garantindo implementações impecáveis de soluções de IA e CCaS. Essa certificação solidifica ainda mais a posição da Konecta como fornecedora confiável de soluções de atendimento ao cliente baseadas em IA e Cloud Services.

- **Modernização do Local de Trabalho e Escalabilidade Global**

Nos próximos três anos, a Konecta migrará seu ambiente interno de comunicações, que hoje abrange 30.000 colaboradores, para incluir mais de 100.000 funcionários usando o Google Workspace. Isso melhorará a colaboração, a segurança e a produtividade das equipes globais, permitindo que a força de trabalho da Konecta atenda melhor aos clientes, com respostas mais rápidas e ágeis às necessidades dos clientes.

Nourdine Bihmane, CEO da Konecta, afirmou: *“Esta parceria com o Google Cloud nos permite aprimorar significativamente nossas soluções de experiência do cliente com GenAI e automação. Como provedor certificado do Google Cloud, estamos*

capacitando nossas equipes com ferramentas e conhecimento para oferecer operações de atendimento ao cliente mais personalizadas, eficientes e inteligentes. Este é um passo essencial na nossa missão de liderar o setor em experiência habilitada por IA.”

Tara Brady, Presidente do Google Cloud EMEA, disse: *“Os consumidores de hoje demandam interações mais rápidas, informadas e personalizadas com as marcas em que confiam. Nossa aliança estratégica com a Konecta capacitará seus clientes a oferecer experiências superiores de atendimento ao cliente e acelerar sua transformação digital. Juntos, estamos ajudando empresas a aproveitar o poder da IA para alcançar resultados empresariais significativos.”*

konecta

Konecta e Google Cloud Formam Aliança Estratégica para Impulsionar a Inovação em CX Habilitada por IA