

Uniphore y Konecra, la unión que revolucionará la Experiencia del Cliente con IA

November 20, 2024

- **A través de esta alianza estratégica global, Konecra y Uniphore ofrecerán soluciones de IA para mejorar la experiencia del cliente, gracias a la creación de interacciones hiperpersonalizadas y el análisis de emociones.**
- **Este acuerdo convierte a Konecra en el principal proveedor de servicios profesionales de Uniphore y permitirá ofrecer un modelo híbrido de Inteligencia Artificial Generativa (GenAI), combinando agentes humanos y digitales, para expandir el potencial de esta tecnología a nivel mundial.**
- **Con una previsión de 500 millones de dólares de ingresos para los próximos cinco años, esta estrategia estará enfocada a los mercados de Estados Unidos y Reino Unido.**

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 Uniphore, consisting of a stylized icon of three overlapping squares to the left of the word "UNIPHORE" in a bold, uppercase, sans-serif font.

Acerca de Uniphore

Uniphore es una empresa líder en soluciones de IA empresarial con décadas de éxito. Ofreciendo flexibilidad y respondiendo a las necesidades de las empresas, Uniphore impulsa la transformación de la IA para generar un impacto real en el negocio en múltiples industrias. La plataforma multimodal y los datos de IA de Uniphore están en el centro de esta transformación, lo que permite a las empresas desplegar agentes de IA con rapidez. Con las herramientas de IA de Uniphore, las organizaciones pueden aprovechar sus datos y crear modelos de IA escalables y específicos para el sector con el fin de democratizar el conocimiento empresarial, a la vez que garantizan la seguridad, la soberanía y la entrega rápida de valor. Hoy en día, la tecnología de Uniphore da poder a más de 750.000 usuarios finales en 1.600 empresas de 20 países. Descubre las capacidades inigualables de Uniphore porque no hay IA como la suya.

?

Madrid, 21 de noviembre de 2024. Konecta y Uniphore han anunciado hoy una alianza estratégica que potenciará la evolución de la IA empresarial, ofreciendo

soluciones innovadoras de experiencia del cliente impulsadas por Inteligencia Artificial a nivel mundial.

Con la finalidad de redefinir los servicios ofrecidos al cliente, esta estrategia permitirá el acceso a herramientas que combinan, por un lado, las soluciones de IA empresarial de **Uniphore**, y por otro lado, el liderazgo de **Konecta** en consultoría, experiencia de cliente (CX) y servicios digitales. Así, las empresas podrán beneficiarse de un mayor retorno de la inversión (ROI) mejorando la satisfacción del cliente (NPS), reduciendo el tiempo de respuesta y los costes operativos, lo que aumenta la eficiencia y fortalece el compromiso con el cliente.

Konecta será el principal proveedor mundial de servicios profesionales de **Uniphore**, implementando e integrando su plataforma U-Platform, que incluye soluciones U-Assist, U-Analyze y U-Self Serve, en nombre de **Uniphore**. De esta manera, se ofrecerá un modelo híbrido de Inteligencia Artificial Generativa (GenAI), combinando agentes humanos y digitales, para expandir internacionalmente el potencial de esta tecnología.

Además, **Konecta** aprovechará la nueva herramienta de **Uniphore**, X-Stream, para crear modelos de lenguaje específicos para el sector, que aborden los desafíos con precisión y flexibilidad. Como parte del proyecto, la compañía utilizará en sus centros de operaciones un piloto impulsado por GenAI que admite 12 idiomas. Este asistente en tiempo real y adaptado al contexto ya está presente en varios clientes de **Konecta** y se ampliará para atender a más clientes en los próximos 12 meses. Esto situará a la compañía como líder en soluciones de IA en el sector de experiencia del cliente.

Por consiguiente, **Konecta** busca, a través de esta alianza, impactar positivamente en la satisfacción del usuario y la productividad de los agentes, potenciando la sinergia

entre sus colaboradores y las nuevas herramientas de **Uniphore**. Trabajando juntos, ambas compañías impulsarán capacidades de IA centradas en el servicio proactivo, permitiendo a las empresas anticiparse a las necesidades de los clientes. Además, la alianza optimizará las herramientas de apoyo para los agentes, mejorando la calidad del servicio y generando ganancias operativas desde el primer día.

Nourdine Bihmane, CEO de Konecra, declara que *“nuestra colaboración con Uniphore marca un hito significativo en nuestro compromiso de proporcionar a nuestros clientes una transformación digital impulsada por la Inteligencia Artificial”*. Además, destaca que *“al combinar la innovadora tecnología de Uniphore con la experiencia operativa de Konecra, proporcionaremos un servicio inigualable, dotado de eficiencia e innovación”*. *“Estamos entusiasmados por ver cómo esta alianza permitirá a nuestros clientes alcanzar nuevos niveles de éxito empresarial”*.

Por su parte, **Umesh Sachdev, CEO y Co-fundador de Uniphore** afirma que *“Esta alianza representa un avance importante, uniendo las soluciones de IA empresarial de Uniphore con el liderazgo y experiencia de Konecra”*. *“Juntos, impulsaremos la transformación digital, empleando la Inteligencia Artificial Generativa para responder a las necesidades tecnológicas de las empresas a nivel global”*. Y, subraya que *“no podría estar más emocionado de trabajar junto a una organización tan avanzada y centrada en el cliente”*.

Con esta estrategia, **Konecra** y **Uniphore** prevén una facturación por valor de 500 millones de dólares en los próximos cinco años, con un enfoque clave en conquistar el mercado de Estados Unidos.

konecra

Uniphore y Konecra, la unión que revolucionará la Experiencia del Cliente con IA