

# Uniphore e Konecta uniscono le forze per far progredire l'IA nella customer experience e nella trasformazione digitale

November 20, 2024

---

- È la prima partnership in grado di fornire una soluzione reale per scalare l'IA generativa a livello globale.
- L'alleanza strategica globale fornirà soluzioni di intelligenza artificiale su misura, migliorando la CX con interazioni iper-personalizzate e analisi del sentiment.
- Strategia congiunta di go-to-market che punta a raggiungere un fatturato di 500 milioni di dollari nei prossimi cinque anni e con un forte focus su Stati Uniti e Regno Unito.
- Konecta diventa il principale fornitore di servizi professionali di Uniphore.
- Modello ibrido di GenAI che combina agenti umani e digitali.

The logo for Koneccta, featuring the word "koneccta" in a lowercase, bold, sans-serif font.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.A small white square containing a blue question mark, positioned on a dark blue background.

**Milano – 21 novembre 2024** – Uniphore, leader globale nell'Intelligenza Artificiale con l'unica architettura di Enterprise AI end-to-end in grado di offrire soluzioni innovative incentrate sul cliente, insieme a Koneccta, leader mondiale nella customer experience (CX) e nei servizi digitali, hanno annunciato oggi di aver siglato una partnership strategica per accelerare il valore generato dall'IA in tutto il mondo. Si tratta di una novità significativa nell'evoluzione dell'Enterprise AI, con due leader del settore che si uniscono per offrire un ROI reale attraverso soluzioni scalabili a centinaia di grandi clienti globali.

Le imprese di tutto il mondo beneficeranno della forza combinata delle soluzioni di IA di livello aziendale di Uniphore e dell'esperienza di Koneccta nella trasformazione dei processi di business. Unendo l'IA avanzata con l'eccellenza operativa, questa

collaborazione è destinata a rimodellare l'erogazione del servizio clienti, generando analisi che creano valore reale. I clienti possono aspettarsi un ROI maggiore grazie a un Net Promoter Score (NPS) migliorato, a tempi di risoluzione più rapidi e alla riduzione dei costi operativi, consentendo loro di raggiungere una maggiore efficienza e un sempre più elevato engagement dei clienti.

Questa partnership segna un passo fondamentale nel percorso di Konecta per diventare un fornitore di servizi Gen AI di alto livello, combinando il suo modello ibrido di agenti umani e virtuali per offrire soluzioni innovative di assistenza ai clienti. Integrando la tecnologia IA all'avanguardia di Uniphore, Konecta migliorerà la propria offerta di servizi con interazioni iper-personalizzate grazie a strumenti di rilevamento delle emozioni e di sentiment analysis in tempo reale che si adattano dinamicamente alle esigenze dei clienti. Questa potente alleanza posiziona Konecta in prima linea nell'automazione della CX, consentendo all'azienda di stabilire nuovi standard nell'offerta di servizi di customer experience senza soluzione di continuità e basate sull'intelligenza artificiale.

*"La partnership tra Uniphore e Konecta è significativa perché è la prima volta che lo stack Enterprise AI end-to-end di Uniphore si unisce all'expertise consulenziale di Konecta e alle sue profonde competenze di settore. Insieme, daranno vita alla trasformazione digitale basata sulla Gen AI di cui la maggior parte delle imprese di tutto il mondo ha bisogno. Non potrei essere più entusiasta di lavorare al fianco di un'organizzazione così lungimirante e orientata ai risultati"*



**Umesh Sachdev**

CEO e co-fondatore di Uniphore

Questa partnership segna un passo fondamentale nel percorso di Konecta per diventare un fornitore di servizi Gen AI di alto livello, combinando il suo modello ibrido di agenti umani e virtuali per offrire soluzioni innovative di assistenza ai clienti. Integrando la tecnologia IA all'avanguardia di Uniphore, Konecta migliorerà la propria offerta di

servizi con interazioni iper-personalizzate grazie a strumenti di rilevamento delle emozioni e di sentiment analysis in tempo reale che si adattano dinamicamente alle esigenze dei clienti. Questa potente alleanza posiziona Konecta in prima linea nell'automazione della CX, consentendo all'azienda di stabilire nuovi standard nell'offerta di servizi di customer experience senza soluzione di continuità e basate sull'intelligenza artificiale.

*"La nostra partnership con Uniphore rappresenta un significativo passo avanti nell'impegno a fornire ai nostri clienti una trasformazione guidata dall'IA. Combinando la tecnologia IA all'avanguardia di Uniphore con l'esperienza operativa di Konecta, forniremo ai nostri clienti un servizio, un'efficienza operativa e un grado di innovazione senza pari. Siamo entusiasti di vedere come questa alleanza aiuterà i nostri clienti a raggiungere nuovi livelli di risultati aziendali attraverso il customer engagement alimentato dall'AI"*



**Nourdine Bihmane**

CEO di Konecta

Nell'ambito di questa alleanza, Konecta e Uniphore porteranno avanti una strategia congiunta di go-to-market con l'obiettivo di generare un fatturato di 500 milioni di dollari nei prossimi cinque anni, con particolare focus sul mercato statunitense e quello del Regno Unito. Per questo, Konecta sarà il partner principale di Uniphore per i servizi professionali a livello globale, implementando e integrando la U-Platform di Uniphore, che comprende le soluzioni U-Assist, U-Analyze e U-Self Serve per conto di Uniphore.

Grazie a questa alleanza, Konecta e Uniphore svilupperanno insieme soluzioni specializzate di Gen AI. Sfruttando la soluzione knowledge-as-a-service di Uniphore, X-Stream, lanciata di recente, Konecta creerà small language model (SLM) su misura per affrontare sfide specifiche con precisione e adattabilità senza pari. In quest'ambito, il copilot di Konecta basato sulla Gen AI, che supporta 12 lingue, sarà distribuito nei suoi contact center, consentendo agli agenti di offrire assistenza in tempo reale e a seconda

del contesto. Questa funzionalità, già attiva con alcuni dei principali clienti di Konecta, si espanderà fino a servire la maggior parte dei clienti entro i prossimi 12 mesi, posizionando Konecta come leader nella fornitura rapida e precisa di soluzioni di IA su misura.

Konecta prevede un impatto immediato da questa partnership, in particolare per quanto riguarda il grado di soddisfazione dei clienti e la produttività degli agenti, mettendo a disposizione nuovi agenti digitali oltre ad agenti umani sulla stessa piattaforma in un modello ibrido. Lavorando insieme, Konecta e Uniphore svilupperanno capacità di intelligenza artificiale incentrate sul servizio proattivo, consentendo alle aziende di anticipare e soddisfare le esigenze dei clienti prima che i problemi si presentino. Inoltre, la partnership ottimizzerà gli strumenti di supporto per gli agenti, migliorando la qualità del servizio e generando vantaggi operativi fin dal primo giorno.

## Uniphore

**Uniphore è un'azienda leader nell'AI B2B con decenni di successi comprovati.**

Progettata per la scalabilità e adattata alle esigenze delle imprese, Uniphore guida la trasformazione dell'IA che produce un impatto aziendale reale in diversi settori e nelle più grandi implementazioni globali. La piattaforma multimodale di IA e dati di Uniphore è al centro di questa trasformazione, consentendo alle aziende di implementare rapidamente gli agenti di IA. Con l'AI Engine Room di Uniphore, le aziende possono sfruttare i propri dati e creare modelli di AI scalabili e specifici per ogni settore, per democratizzare la conoscenza aziendale, garantendo al contempo sicurezza, sovranità e rapidità nella distribuzione del valore. Oggi, la tecnologia di Uniphore è al servizio di oltre 750.000 utenti finali in 1.600 aziende in 20 Paesi. Scoprite le impareggiabili capacità di Uniphore, perché non c'è AI come questa™.

---

**kovecta**

Uniphore e Konecta uniscono le forze per far progredire l'IA nella customer experience e nella trasformazione digitale