

# Uniphore et Konecta unissent leurs forces pour faire progresser l'IA dans l'expérience client

November 20, 2024

---

- **Des solutions d'IA innovantes, personnalisant les interactions clients grâce à l'analyse des sentiments.**
- **Un modèle hybride combinant agents humains et numériques pour une expérience client optimisée.**
- **Un objectif commun de 500 millions de dollars de chiffre d'affaires en cinq ans.**
- **Konecta devient le partenaire mondial privilégié d'Uniphore pour ses services professionnels.**

The logo for Konecta, featuring the word "konecta" in a lowercase, bold, sans-serif font.The logo for Uniphore, featuring 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 question mark, positioned on a blue background.

**PALO ALTO, Californie, et MADRID, Espagne, le 21 novembre 2024** – Uniphore, leader de l'IA conversationnelle et de l'automatisation, et Konecta, spécialiste mondial de l'expérience client (CX) et des services numériques, annoncent une alliance stratégique pour accélérer l'adoption de l'IA dans le service client.

En combinant leurs forces, les deux entreprises offrent des solutions évolutives à des centaines de grands clients à travers le monde. Ces clients pourront bénéficier d'améliorations significatives telles qu'une augmentation du Net Promoter Score (NPS), des délais de résolution plus rapides et une réduction des coûts opérationnels.

*« Ce partenariat marque une avancée importante, en réunissant pour la première fois la suite d'IA d'entreprise d'Uniphore et l'expertise de Konecta en externalisation des*

*processus métiers et expérience client. Ensemble, nous allons accélérer la transformation digitale basée sur l'IA, essentielle pour de nombreuses entreprises à travers le monde », a déclaré **Umesh Sachdev**, CEO et cofondateur d'Uniphore. « Je suis ravi de collaborer avec une organisation aussi visionnaire et axée sur les résultats. »*

Pour Konecta, cette alliance représente une étape clé dans son évolution en tant que fournisseur de services d'IA générative. En intégrant la technologie avancée d'Uniphore, Konecta propose des solutions combinant agents humains et virtuels, enrichies d'interactions hyperpersonnalisées grâce à des outils capables de détecter les émotions et d'analyser les sentiments en temps réel.

*« Notre collaboration avec Uniphore est une avancée majeure dans notre engagement à transformer le service client avec l'IA », a déclaré **Nourdine Bihmane**, CEO de Konecta. « En associant la technologie innovante d'Uniphore à l'expertise opérationnelle de Konecta, nous offrirons des solutions inégalées, générant efficacité opérationnelle et innovation. Nous sommes impatients de voir nos clients atteindre de nouveaux standards commerciaux grâce à cette alliance. »*

Dans le cadre de cette collaboration, Konecta et Uniphore visent à générer 500 millions de dollars de chiffre d'affaires en cinq ans, avec une attention particulière sur les marchés américain et britannique. Konecta deviendra le partenaire privilégié d'Uniphore pour ses services professionnels, en intégrant et déployant les solutions U-Assist, U-Analyze et U-Self Serve de la plateforme U d'Uniphore.

La collaboration permettra également de développer des solutions d'IA générative sur mesure. En utilisant X-Stream, la nouvelle technologie d'Uniphore, Konecta créera des small language models (SLM) adaptés à chaque secteur pour répondre précisément aux besoins des entreprises. Ces solutions, disponibles en 12 langues, seront déployées dans les centres de contact pour offrir une assistance en temps réel aux agents. Déjà utilisées par plusieurs grands clients, elles seront progressivement

étendues à la majorité des clients dans les 12 prochains mois.

Cette alliance aura un impact immédiat, améliorant la satisfaction client et la productivité des agents. Elle introduira des agents numériques travaillant aux côtés d'agents humains sur une plateforme hybride, tout en développant des outils d'IA proactifs pour anticiper les besoins des clients. Enfin, elle simplifiera les outils des agents et générera des gains opérationnels dès le premier jour.

## À propos de Uniphore

**Uniphore, basée aux États-Unis, est un leader de l'IA B2B qui utilise l'automatisation pour analyser le sentiment des clients grâce à la vision par ordinateur, au traitement du langage naturel et à l'analyse des nuances tonales.** Sa plateforme d'IA multimodale permet un déploiement rapide d'agents d'IA et exploite les données pour créer des modèles spécifiques et sécurisés, adaptés aux besoins des entreprises. Présente dans 20 pays, la technologie d'Uniphore est utilisée par plus de 750 000 utilisateurs dans 1 600 entreprises. Découvrez une IA unique en son genre™.

---

**konecta** Uniphore et Konecta unissent leurs forces pour faire progresser l'IA dans l'expérience client