

# Uniphore e Konecta unem forças para avançar IA na experiência do cliente

November 20, 2024

---

- **Parceria entrega a primeira solução real para escalar a IA generativa globalmente.**
- **Aliança Estratégica Global para fornecer soluções de IA específicas por setor, aprimorando CX com interações personalizadas e análise de sentimento.**
- **Estratégia conjunta de entrada no mercado com ambição de US\$ 500 milhões em receita nos próximos cinco anos, com forte foco nos mercados dos EUA e Reino Unido.**
- **Konecta se torna a fornecedora preferencial de serviços profissionais da Uniphore.**
- **Modelo híbrido GenAI combinando agentes humanos e digitais.**

**konnecta**



**UNIPHORE**

## Sobre a Uniphore

A Uniphore é uma empresa B2B nativa de IA com décadas de sucesso comprovado. Projetada para escalabilidade e adaptada às necessidades empresariais, a Uniphore impulsiona a transformação de IA que entrega impacto real nos negócios em várias indústrias e nas maiores implantações globais. A plataforma de IA multimodal e dados da Uniphore está no coração dessa transformação, permitindo que empresas implantem rapidamente agentes de IA. Com a Sala de Motores de IA da Uniphore, as organizações podem aproveitar seus dados e criar modelos de IA escaláveis e específicos por domínio para democratizar o conhecimento empresarial – tudo isso garantindo segurança, soberania e entrega de valor rápida. Hoje, a tecnologia da Uniphore capacita mais de 750.000 usuários finais em 1.600 empresas em 20 países. Descubra as capacidades incomparáveis da Uniphore – porque não há IA como esta™.

?

**PALO ALTO, Califórnia, e MADRID, Espanha, 20 de novembro de 2024 – A**

Uniphore, líder global em IA com a única arquitetura de IA empresarial ponta a ponta

que entrega soluções inigualáveis focadas no cliente, em conjunto com a Konecra, líder global em experiência do cliente (CX) e serviços digitais, anunciaram hoje uma aliança estratégica que criará e acelerará um verdadeiro valor impulsionado por IA em escala global. Este é um marco significativo na evolução da IA empresarial, unindo dois líderes da indústria para oferecer ROI real por meio de soluções escaláveis a centenas de grandes clientes globais.

Empresas globais se beneficiarão da combinação das soluções de IA de nível empresarial da Uniphore e da expertise da Konecra em transformação de negócios. Ao unir IA avançada com excelência operacional, essa colaboração transformará a entrega de serviços ao cliente, gerando insights acionáveis que proporcionam valor real. Os clientes podem esperar um ROI aprimorado com melhores pontuações de NPS, tempos de resolução mais rápidos e custos operacionais reduzidos, permitindo maior eficiência e engajamento impactante com os clientes.

“A parceria entre a Uniphore e a Konecra é significativa porque, pela primeira vez, a arquitetura completa de IA empresarial da Uniphore se une à expertise líder da Konecra em consultoria e domínio específico. Juntas, elas impulsionarão a transformação digital usando GenAI, que a maioria das empresas ao redor do mundo precisa,” disse Umesh Sachdev, CEO e Co-fundador da Uniphore. “Estou extremamente animado para trabalhar ao lado de uma organização tão visionária e focada em resultados.”

Essa parceria marca um passo fundamental na jornada da Konecra para se tornar um provedor de serviços GenAI de alto nível, combinando seu modelo híbrido de agentes humanos e virtuais para oferecer soluções inovadoras aos clientes. Integrando a tecnologia de IA de ponta da Uniphore, a Konecra aprimorará suas ofertas com interações personalizadas, habilitadas por ferramentas de detecção de emoções e análise de sentimentos em tempo real que se adaptam dinamicamente às necessidades dos clientes. Essa poderosa aliança posiciona a Konecra na vanguarda da automação de CX, capacitando a empresa a estabelecer novos padrões na entrega

de experiências ao cliente sem interrupções e impulsionadas por IA.

“Nossa parceria com a Uniphore representa um avanço significativo no nosso compromisso de entregar transformação liderada por IA para nossos clientes,” disse Nourdine Bihmane, CEO da Konecta. “Ao combinar a tecnologia avançada de IA da Uniphore com a expertise operacional da Konecta, forneceremos serviço inigualável, eficiência operacional e inovação. Estamos empolgados para ver como essa aliança ajudará nossos clientes a alcançar novos níveis de sucesso empresarial por meio de engajamento com clientes movido por IA.”

Como parte dessa aliança, a Konecta e a Uniphore seguirão uma estratégia conjunta de entrada no mercado com a ambição de gerar US\$ 500 milhões em receita nos próximos cinco anos, com foco principal em mercados dos EUA e Reino Unido. Para apoiar esse objetivo, a Konecta será a fornecedora preferencial de serviços profissionais da Uniphore globalmente, implementando e integrando a plataforma U da Uniphore, que inclui U-Assist, U-Analyze e U-Self Serve.

Por meio dessa aliança, a Konecta e a Uniphore co-desenvolverão soluções GenAI especializadas. Aproveitando a recém-lançada solução de conhecimento como serviço da Uniphore, X-Stream, a Konecta criará Modelos Linguísticos Pequenos (SLMs) proprietários específicos para cada setor, abordando desafios únicos da indústria com precisão e adaptabilidade incomparáveis. Como parte desse esforço, o co-piloto baseado em GenAI da Konecta, que suporta 12 idiomas, será implementado em seus centros de contato, capacitando agentes com suporte em tempo real e com consciência de contexto. Essa funcionalidade, já ativa com vários dos principais clientes da Konecta, será ampliada para atender a maioria dos clientes nos próximos 12 meses, posicionando a Konecta como líder em soluções de IA específicas por setor com velocidade e precisão.

A Konecta espera um impacto imediato dessa aliança, particularmente na satisfação dos clientes e produtividade dos agentes, além de oferecer novos agentes digitais ao

lado de agentes humanos na mesma plataforma em um modelo híbrido. Trabalhando juntas, a Konecra e a Uniphore desenvolverão capacidades de IA focadas em serviços proativos, permitindo que as empresas antecipem e resolvam as necessidades dos clientes antes que surjam problemas. Além disso, a parceria simplificará as ferramentas de suporte para agentes, melhorando a qualidade do serviço e gerando ganhos operacionais desde o primeiro dia.

---

**kovecra** Uniphore e Konecra unem forças para avançar IA na experiência do cliente