

# **Konecta firma una alianza con Google Cloud que potenciará la eficiencia y los servicios de Inteligencia Artificial del Grupo**

## **Konecta rubrica un acuerdo plurianual con Google Cloud para utilizar sus servicios de Google Cloud Platform (GCP) e IA, apostando por la innovación digital para alcanzar la excelencia operativa**

Como parte de la estrategia de transformación digital, Konecta, líder mundial en la prestación de servicios de CX y soluciones tecnológicas, ha firmado un acuerdo plurianual con Google Cloud para utilizar sus servicios de Google Cloud Platform (GCP) e IA. Esta alianza aportará a la empresa una gran capacidad y experiencia para desarrollar servicios innovadores y mejorar la eficacia de las operaciones.

La firma de este acuerdo hará posible aprovechar aún más las capacidades de análisis de voz, con el fin de identificar las causas fundamentales, mejorar las tasas de conversión y apoyar a los agentes de la compañía. Así, la integración de programas de formación a medida con Generative AI / Vertex AI no solo aumentará el rendimiento, sino que también mejorará la experiencia de los empleados.

Asimismo, la alianza también permitirá aprovechar las capacidades de Vertex AI para mejorar las habilidades de los agentes, a través de soluciones reactivas y proactivas de gestión del conocimiento (Konecta co-pilot) y análisis de voz y texto en tiempo real. En cuanto a las capacidades de automatización, se centrarán en la implementación de viajes digitales utilizando motores de IA generativa en GCP. Esto incluye la integración de nuevas funciones como los servicios automatizados y los ChatBots basados en IA Generativa.

Los servicios de IA Generativa y de vanguardia de Google son fundamentales en la estrategia del Grupo para construir un ecosistema de alianzas integral. Este ecosistema tiene como objetivo crear soluciones y servicios integrados y escalables que satisfagan las necesidades de innovación de los clientes de la compañía, así como aumentar su competitividad en el mercado.

Para Konecta, colaborar con socios como Google refuerza su compromiso con un enfoque centrado en el cliente. Este enfoque consiste en simplificar la tecnología necesaria para traducir rápidamente las acciones en beneficios tangibles, trabajando en microviajes para alcanzar la excelencia operativa y transformar la Experiencia de Cliente (CX).

Además, trabajar con Google permitirá a la compañía fomentar una cultura que priorice la innovación en procesos y CX. A través de laboratorios conjuntos de innovación y cocreación con los clientes, la compañía busca generar nuevas ideas, experimentar y crear prototipos. Este entorno colaborativo les permite probar nuevas soluciones de forma ágil y adaptable en diversos contextos.

Jorge del Río, CIO de Konecta, señala que "la búsqueda de la eficiencia y la excelencia en la gestión de clientes está en el ADN de Konecta, y ahora, con esta alianza con Google en Cloud e Inteligencia Artificial, se acelerará y escalará ese proceso, aportando más valor a los clientes y una mejor experiencia a los consumidores".

Durante su proceso de innovación digital, Konecta ha contado con el apoyo esencial de Devoteam, Premier Partner líder de Google Cloud. Con un equipo en España de más de 80 expertos especializados en soluciones Google Cloud y una sólida trayectoria en la implantación de soluciones innovadoras en la nube, así como en la prestación de servicios de modernización de TI y aplicaciones y transformación del puesto de trabajo, Devoteam ha apoyado a Konecta durante su viaje a Google Cloud, actuando como un recurso adicional para atender todas sus necesidades en materia de infraestructura en la nube, y mucho más.

"Es un orgullo colaborar con Google Cloud para ofrecer soluciones y servicios de vanguardia a clientes como Konecta. Desde 2022, la asociación con Konecta proporciona a Devoteam infraestructura de extremo a extremo, escritorio y soporte de seguridad. Ojalá seguir trabajando juntos para contribuir a su crecimiento en la nube y más allá", declara Jaime Martín Peyrac, Director Cloud de Devoteam G Cloud España.

**Datos de contacto:**

Lucía Durán  
Trescom  
638622084

Nota de prensa publicada en: [Madrid](#)

Categorías: [Inteligencia Artificial y Robótica](#) [Software](#) [Recursos humanos](#) [Innovación Tecnológica](#) [Actualidad Empresarial](#)

---

**NotasdePrensa**

<https://www.notasdeprensa.es>