

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

A través de esta alianza estratégica global, Konecta 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 Konecta 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

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 juntas, 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 Konecta, declara que "la colaboración con Uniphore marca un hito

significativo en el compromiso de la compañía de proporcionar a los 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. Konecra está entusiasmada por ver cómo esta alianza permitirá a los clientes alcanzar nuevos niveles de éxito empresarial".

Por su parte, Umesh Sachdev, CEO y Cofundador 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.

Datos de contacto:

Lucía Duran
Trescom
914 11 58 68

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

Categorías: [Nacional](#) [Inteligencia Artificial y Robótica](#) [Madrid](#) [Emprendedores](#) [Software](#) [Dispositivos móviles](#) [Innovación](#)
[Tecnológica](#) [Consultoría](#) [Actualidad](#) [Empresarial](#)

NotasdePrensa

<https://www.notasdeprensa.es>