

Personalizzare la customer experience e aumentare l'efficienza con Kyndryl e l'IA generativa su Google Cloud

Le sfide per i nostri clienti

La customer experience è un elemento fondamentale per mantenere il vantaggio competitivo. Personalizzando le interazioni con i clienti — che si tratti di contenuti di marketing, offerte o servizi di supporto — le aziende possono aumentare i tassi di risposta, favorire la conversione e rafforzare la fidelizzazione.

Le organizzazioni cercano soluzioni più efficienti, flessibili e scalabili per rendere più personali le interazioni con i clienti, così da poter concentrare le proprie risorse sull'innovazione.

Tuttavia, implementare la personalizzazione su larga scala è storicamente costoso e complesso. In particolare, comprendere e anticipare le esigenze dei clienti risulta difficile senza gli strumenti adeguati.

I punti di forza della soluzione

Secondo un'indagine Gartner, il 70% delle organizzazioni sta valutando l'utilizzo dell'IA generativa, e l'obiettivo principale degli investimenti in questa tecnologia è migliorare la customer experience e la fidelizzazione.

Contenuti personalizzati

Il Kyndryl Generative AI Navigator è progettato per accelerare lo sviluppo dell'IA generativa, fornendo un piano di controllo unificato per l'intero ciclo di vita dell'AI. Risponde a sfide cruciali come la qualità dei dati, l'allocazione delle risorse, la privacy e l'integrazione con i sistemi legacy. Il Navigator offre funzionalità come la governance centralizzata dell'AI, l'ottimizzazione dei costi, la selezione rapida dei modelli, blueprint di progettazione automatizzati e la conformità in materia di privacy. Supporta le organizzazioni nelle fasi di discovery, prototipazione, sviluppo, implementazione e gestione continua, garantendo un percorso di adozione dell'IA generativa fluido ed efficiente.

Collaborando con Kyndryl, le organizzazioni possono adottare le soluzioni di intelligenza artificiale generativa di Google Cloud per creare interazioni altamente personalizzate, analizzando i dati dei clienti e anticipandone le preferenze. Ad esempio, un motore di raccomandazione basato sull'IA può suggerire prodotti o servizi su misura per ogni profilo cliente, incrementandone la soddisfazione e favorendo al contempo maggiori tassi di conversione e fidelizzazione.

Le tecnologie di IA generativa di Google Cloud consentono di automatizzare le attività di creazione di contenuti più dispendiose in termini di tempo e risorse, permettendo alle organizzazioni di generare rapidamente, e su scala virtualmente illimitata, materiali di alta qualità e pertinenti al contesto. Questo aiuta le aziende a mantenere un flusso costante di contenuti personalizzati, consentendo al contempo ai team creativi di dedicarsi all'innovazione e a strategie di più ampio respiro.

Supporto ottimizzato

Collaborando con Kyndryl per implementare su Google Cloud chatbot e assistenti virtuali basati sull'IA, le organizzazioni possono fornire un supporto clienti tempestivo ed efficace su vasta scala, senza compromettere la qualità.

Questi chatbot e assistenti sono in grado di gestire un'ampia gamma di attività di customer service e supporto, dal rispondere alle domande più frequenti fino alla risoluzione dei problemi. Essendo operativi 24 ore su 24 e in più lingue, offrono assistenza immediata su scala globale, consentendo agli operatori umani specializzati di dedicarsi alla risoluzione dei problemi più complessi e migliorando l'efficienza complessiva del servizio.

Innovazione accelerata

Grazie alle soluzioni di IA generativa di Google Cloud, le organizzazioni possono mantenere un vantaggio competitivo, innovando e adattandosi ai cambiamenti del mercato con maggiore rapidità. Le simulazioni e la modellazione basate sull'IA possono accelerare i cicli di sviluppo dei prodotti, mentre gli algoritmi di machine learning consentono di individuare nuove opportunità di mercato e favorire una crescita costante.

Maggiore scalabilità

L'architettura cloud-based delle soluzioni di IA generativa di Google permette di scalare in parallelo all'evoluzione della domanda e delle condizioni di mercato. Garantendo una semplice integrazione con i sistemi preesistenti, queste soluzioni si adattano e si espandono su misura per ogni organizzazione, consentendo di reagire rapidamente a nuove sfide o opportunità.

I risultati per i clienti

Affidandosi a Kyndryl per l'implementazione delle soluzioni di IA generativa di Google Cloud, le organizzazioni hanno accesso a competenze tecnologiche consolidate e a una comprovata esperienza sul campo, ottenendo così un rapido ritorno sull'investimento.

Grazie a queste soluzioni congiunte di Kyndryl e Google, le organizzazioni possono:

Generare contenuti accattivanti con un semplice clic

Generare testo, codice, immagini, video o musica rapidamente e con un approccio multimodale, abilitando la creazione di contenuti personalizzati su larga scala e massimizzando la produttività dei collaboratori.

Rendere conversazionali le interazioni online

Migliorare la customer experience rendendo le interazioni online più naturali, conversazionali e gratificanti, senza la necessità di incrementare il personale.

Fornire insight su dati complessi

Ottimizzare il time-to-value nella navigazione e nell'estrazione di insight da grandi volumi di dati complessi.

Personalizzare i foundation model

Personalizzare i modelli linguistici di grandi dimensioni (LLM) e integrare nativamente funzionalità generative all'avanguardia nelle proprie piattaforme interne di machine learning.

Kyndryl offre un percorso collaudato per l'implementazione di soluzioni di IA generativa basate sulle tecnologie Google Cloud. Le nostre competenze tecnologiche e consulenziali ci consentono di affiancare i clienti in un'adozione fluida dell'IA generativa, garantendo un rapido ritorno sull'investimento.



Perché Kyndryl

La partnership strategica di Kyndryl con Google Cloud offre soluzioni d'eccellenza ai clienti.

In qualità di principale fornitore globale di servizi per le infrastrutture IT, Kyndryl progetta, realizza, gestisce e modernizza i sistemi informativi mission-critical su cui il mondo fa affidamento ogni giorno. I nostri oltre 90.000 professionisti supportano più di 4.000 clienti in oltre 60 Paesi nel mondo, tra cui il 75% delle aziende della Fortune 100.

Offerte congiunte

Kyndryl e Google Cloud offrono servizi congiunti per la modernizzazione dei dati, la gestione delle piattaforme e la consulenza strategica. Insieme, mettiamo a disposizione soluzioni integrate per la modernizzazione di infrastrutture e data center, in ambito Data & Analytics e Intelligenza Artificiale.

Joint innovation center

Il nostro Joint innovation center accelera la trasformazione digitale e riduce il time-to-value, grazie a investimenti in innovazione mirati alle esigenze del cliente, capaci di generare risultati di business più velocemente. Insieme, gestiamo una selezione accurata di asset e strumenti per offrire ai clienti soluzioni altamente differenzianti.

Joint delivery

I nostri team di delivery uniscono le competenze degli esperti Kyndryl a quelle dei servizi professionali Google Cloud.

Uniamo le nostre competenze in ambito Data & Analytics, Intelligenza Artificiale e modernizzazione delle infrastrutture, aiutando i clienti a ottenere nuovi insight e a ottimizzare i risultati di business.

L'eccellenza tecnica Google Cloud in Kyndryl

I professionisti Kyndryl sono costantemente impegnati a potenziare le proprie competenze attraverso le certificazioni Google Cloud. Il nostro Google Cloud Center of Excellence interno collabora con la nostra Google Cloud Academy per mantenere le competenze dei nostri professionisti costantemente aggiornate.

Prossimi passi

Per ulteriori informazioni, visita la [pagina dedicata all'alleanza tra Kyndryl e Google Cloud](#). Oppure visita kyndryl.com.

kyndryl.

Copyright Kyndryl, Inc. 2026

Kyndryl è un marchio o marchio registrato di Kyndryl Inc. negli Stati Uniti e/o in altri Paesi. Altri nomi di prodotti e servizi possono essere marchi di Kyndryl, Inc. o di altre società.

Questo documento è aggiornato alla data iniziale della pubblicazione e può essere modificato da Kyndryl in qualsiasi momento, senza preavviso. Non tutte le offerte sono disponibili in tutti i Paesi in cui Kyndryl opera. I prodotti e i servizi di Kyndryl sono garantiti in conformità con i termini e le condizioni dei contratti che ne regolano la fornitura.