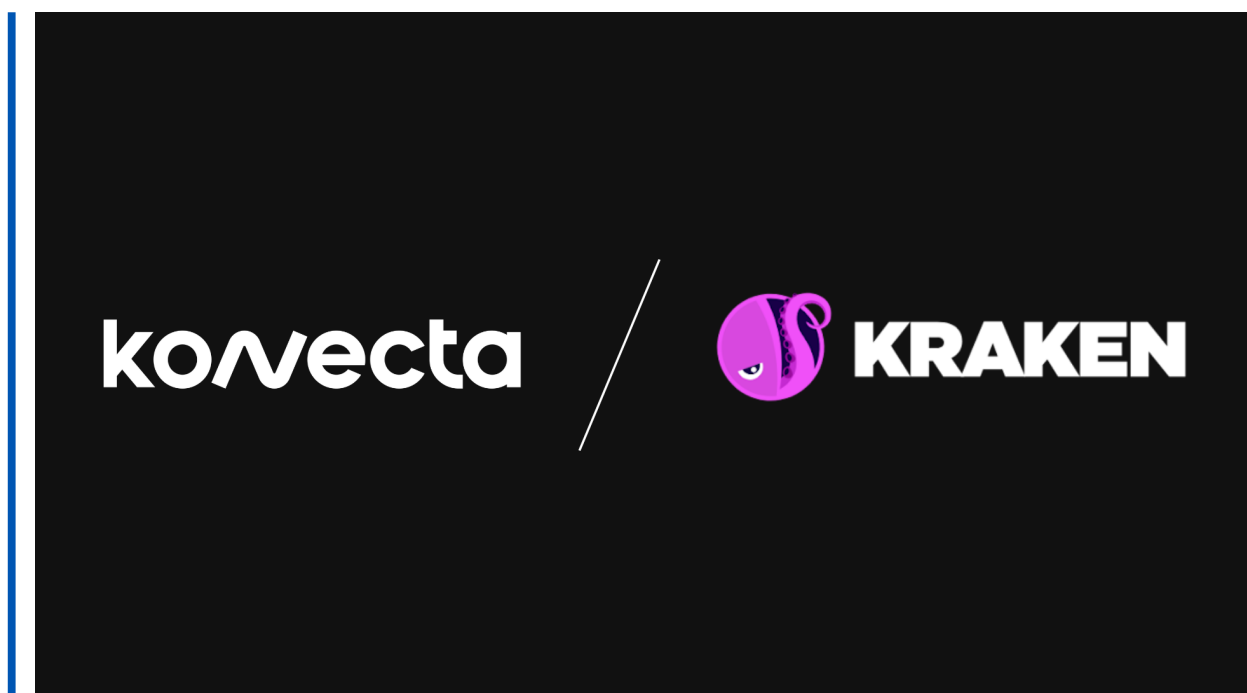


# Konecta, entre los primeros socios BPO seleccionados por Kraken para acelerar la transformación del sector energético

November 26, 2025



**Madrid, 26 de noviembre de 2025** - Konecta, líder mundial en transformación de la experiencia del cliente (CX) y servicios digitales, ha sido seleccionada como uno de los primeros integrantes para unirse al Programa de Socios BPO de Kraken (KBPP). Además de su capacidad para cumplir los criterios de evaluación, Kraken ha tenido en cuenta su historial de resultados y su disposición para ofrecer un servicio de atención al cliente excepcional.

En este contexto, la consolidada experiencia de Konecta en la gestión de operaciones para varios clientes de Kraken en distintos países, refleja el objetivo que comparten ambas organizaciones: mejorar la experiencia del cliente a través de la tecnología y la

experiencia humana.

Durante décadas, las empresas de servicios públicos han tenido que lidiar con sistemas fragmentados, procesos de facturación complejos y experiencias de cliente inconexas. Por ello, Kraken sustituye este mosaico por un sistema operativo integrado, impulsado por IA de grado industrial, que conecta todas las etapas del proceso: gestión de contadores inteligentes, facturación, ventas y atención al cliente, al mismo tiempo que impulsa la experiencia del cliente y la innovación.

## **Compromiso con el modelo de agente universal**

Un componente importante del éxito de Kraken es su modelo operativo de agente universal, un enfoque probado que sustituye los modelos de asistencia tradicionales y aislados por equipos capacitados y polivalentes. De esta manera, se busca aumentar la satisfacción del cliente a un menor coste.

De hecho, durante los últimos dos años, Koneccta ha logrado integrar con éxito el modelo de agente universal de Kraken en sus operaciones. Así, la compañía demuestra su capacidad para adaptarse a ecosistemas complejos y a gran escala, así como generar un impacto cuantificable en los mercados energéticos.

Con geografías compartidas y ambiciones de crecimiento global, ambas organizaciones están estratégicamente alineadas para escalar este modelo en todos los mercados. ¿El objetivo? Garantizar una excelencia constante en la experiencia del cliente allá donde se expanda la plataforma Kraken.

## **Una alianza que acelera la transformación digital de las empresas de servicios públicos**

Actualmente, Kraken presta servicio a más de 70 millones de cuentas de clientes en todo el mundo. Esta nueva asociación con Koneccta supone un paso importante en la

ampliación de ese alcance y aumentar el despliegue de capacidades, pues permite atender más interacciones, de forma rápida y sin comprometer la experiencia del cliente.

Por su parte, Konecta presta servicios de atención al cliente a gran escala para empresas de servicios públicos líderes, en particular desde sus plataformas en Casablanca (Marruecos) y Durban (Sudáfrica). Estos centros desempeñan un papel clave en el apoyo a los clientes de Kraken en toda Europa, proporcionando un servicio multilingüe y de alta calidad, a medida que la plataforma se expande a nivel mundial.

Aprovechando su amplia experiencia en servicios públicos (que representan el 12% de sus 2.000 millones de euros de ingresos globales), Konecta ofrece soluciones de experiencia del cliente escalables y multilingües en cada proceso.

**Nourdine Bihmane, CEO de Konecta, afirma:** *“En un momento en el que las empresas de servicios públicos están experimentando una de las transformaciones más importantes de su historia, y con el apoyo de Kraken, este acuerdo nos permite elevar aún más nuestra amplia experiencia en el sector. Al combinar herramientas basadas en IA, operaciones ágiles y toma de decisiones basada en datos, estamos estableciendo un nuevo punto de referencia en la experiencia del cliente. Esto se alinea plenamente con el plan estratégico Katalyst 2028 de Konecta para la experiencia del cliente basada en IA y soluciones híbridas que combinan la experiencia humana con la innovación en IA”.*

**Anja Langer Jacquin, directora de Kraken Experience y CEO de Kraken,** insiste en que *“estamos muy emocionados por el lanzamiento del Programa de Socios BPO, un nuevo capítulo en nuestra misión de ofrecer experiencias de cliente de primera clase y acelerar la transición energética de las empresas de servicios públicos. Socios como Konecta desempeñarán un papel clave a la hora de ayudarnos a crecer con excelencia e impacto”.*

## Sobre Kraken

Kraken es el sistema operativo más popular para el sector energético. Impulsado por Utility-Grade AI™ y una profunda experiencia en el sector, ayudamos a las empresas de servicios públicos a modernizar sus operaciones, reducir los costes de servicio y acelerar la transición energética. Con la confianza de empresas energéticas líderes como EDF Energy, E.ON Next, Octopus Energy, Origin, Plenitude, National Grid y Tokyo Gas, Kraken ofrece constantemente resultados medibles, incluyendo hasta un 40 % más de eficiencia y una satisfacción del cliente tres veces superior. Nuestro sistema operativo ofrece mejores resultados: desde la generación y la distribución hasta el suministro, unificando datos, IA y automatización en una sola plataforma. Kraken da soporte a más de 70 millones de cuentas en todo el mundo, desde hogares y empresas hasta grandes clientes industriales, lo que permite a las empresas de servicios públicos innovar con mayor rapidez, integrarse sin problemas y migrar con confianza. Con un historial inigualable de transiciones rápidas y fluidas, ayudamos a las principales empresas de servicios públicos del mundo a impulsar lo posible. Con sede en Londres y centros regionales en Nueva York, París, Tokio y Melbourne, nuestra misión es dejar una gran huella ecológica en el universo.

---

**kovecta** Konecta, entre los primeros socios BPO seleccionados por Kraken para acelerar la transformación del sector energético