

Kraken choisit Konecta pour rejoindre son nouveau programme de partenaires BPO

November 26, 2025



Madrid, le 27 novembre 2025 – Konecta, leader mondial de la transformation de l'Expérience Client (CX) et des opérations digitales, a été sélectionné comme l'un des premiers partenaires à rejoindre le Programme de partenaires Business Process Outsourcing (BPO) de Kraken, lancé pour identifier des prestataires de confiance capables de délivrer un service d'expérience client exceptionnel à grande échelle. Avec un solide historique dans la gestion des opérations pour plusieurs clients de Kraken dans différents pays, les deux entreprises partagent le même objectif : améliorer l'expérience client grâce à la technologie et à l'expertise humaine.

Depuis des décennies, les fournisseurs d'énergie sont confrontés à des systèmes fragmentés, des processus de facturation complexes et des parcours clients déconnectés. Kraken remplace cet assemblage hétérogène par un système d'exploitation unique et fluide, alimenté par une IA, qui relie chaque point de contact — de la gestion des compteurs intelligents à la facturation, en passant par les ventes et le support client.

Adopter le modèle Universal Agent

Un élément clé du succès de Kraken est son modèle opérationnel d'Agent Universel, une approche éprouvée qui remplace les modèles traditionnels et cloisonnés par des équipes autonomes et polyvalentes, offrant une plus grande satisfaction client à moindre coût.

Au cours des deux dernières années, Konecta a intégré ce modèle avec succès dans ses opérations, démontrant sa capacité à adapter des écosystèmes complexes et de grande ampleur, et à générer un impact mesurable sur les marchés de l'énergie.

Avec des zones géographiques communes et des ambitions de croissance mondiale, Konecta et Kraken sont stratégiquement alignés pour déployer ce modèle à travers plusieurs marchés, garantissant l'excellence constante de la plateforme Kraken partout dans le monde.

Un partenariat qui accélère la transformation digitale des fournisseurs d'énergie

Konecta fait partie du Programme de partenaires BPO de Kraken, un réseau de partenaires BPO de confiance, sélectionnés avec soin pour leur capacité à satisfaire les critères d'évaluation de Kraken, leur historique de performance et leur aptitude à

délivrer des résultats d'expérience client de haut niveau.

Kraken gère plus de 70 millions de comptes clients dans le monde. Ce nouveau partenariat avec Konecta constitue une étape majeure dans l'expansion de cette base, permettant aux clients de Kraken de servir plus de consommateurs et plus rapidement.

Konecta gère des opérations de service client à grande échelle pour des fournisseurs d'énergie de premier plan, notamment depuis son réseau de production à Casablanca (Maroc) et Durban (Afrique du Sud). Ces centres jouent un rôle clé dans le soutien aux clients de Kraken en Europe, offrant un service multilingue et de haute qualité, à mesure que la plateforme s'étend mondialement.

Fort de sa vaste expérience dans les services essentiels (12 % d'un chiffre d'affaires global de 2 milliards d'euros), Konecta fournit des solutions CX multilingues et évolutives sur l'ensemble des points de contact.

Nourdine Bihmane, PDG de Konecta, déclare : *«Alors que les gestionnaires de services essentiels connaissent l'une des transformations les plus importantes de leur histoire, et avec Kraken en tête de file, ce partenariat nous permet de renforcer encore davantage notre expertise sectorielle. En combinant outils alimentés par l'IA, opérations agiles et décisions basées sur l'analyse de données clés, nous établissons un nouveau standard pour l'expérience client. Cela s'inscrit pleinement dans le plan stratégique Katalyst 2028 de Konecta pour une CX pilotée par l'IA et des solutions hybrides mêlant expertise humaine et innovation IA.»*

Anja Langer Jacquin, Head of Kraken Experience et Executive General Manager chez Kraken, a déclaré sur scène lors du sommet mondial de Konecta à Madrid : *« Nous sommes extrêmement enthousiastes à l'idée de lancer le Programme de partenaires BPO de Kraken, une nouvelle étape dans notre mission visant à généraliser une expérience client de grande qualité et à accélérer la transition énergétique des services. Des partenaires comme Konecta joueront un rôle essentiel pour nous aider à*

croître tout en préservant un haut niveau d'excellence et impact.»

À propos de Kraken

Kraken est le système d'exploitation le plus plébiscité dans le secteur de l'énergie. Propulsé par une IA de niveau industriel (Utility-Grade AI™) et une expertise sectorielle approfondie, nous aidons les services à moderniser leurs opérations, réduire leurs coûts et accélérer la transition énergétique. Plébiscité par des énergéticiens de premier plan comme EDF Energy, E.ON Next, Octopus Energy, Origin, Plenitude, National Grid et Tokyo Gas, Kraken délivre des résultats mesurables, dont jusqu'à 40 % de gains d'efficacité et une satisfaction client multipliée par trois. Notre système d'exploitation offre de meilleures performances — de la production à la distribution, jusqu'à la fourniture — grâce à une plateforme unifiée combinant données, IA et automatisation. Kraken supporte plus de 70 millions de comptes dans le monde, des particuliers aux entreprises, en passant par les grands industriels, permettant aux services d'innover plus vite, de s'intégrer plus facilement et de migrer en toute confiance. Avec un historique inégalé de transitions rapides et sans rupture, nous aidons les plus grands énergéticiens mondiaux à repousser les limites du possible. Basée à Londres, avec des centres régionaux à New York, Paris, Tokyo et Melbourne, notre mission est de créer un impact positif majeur pour la planète.

kovecta

Kraken choisit Konecta pour rejoindre son nouveau programme de partenaires BPO