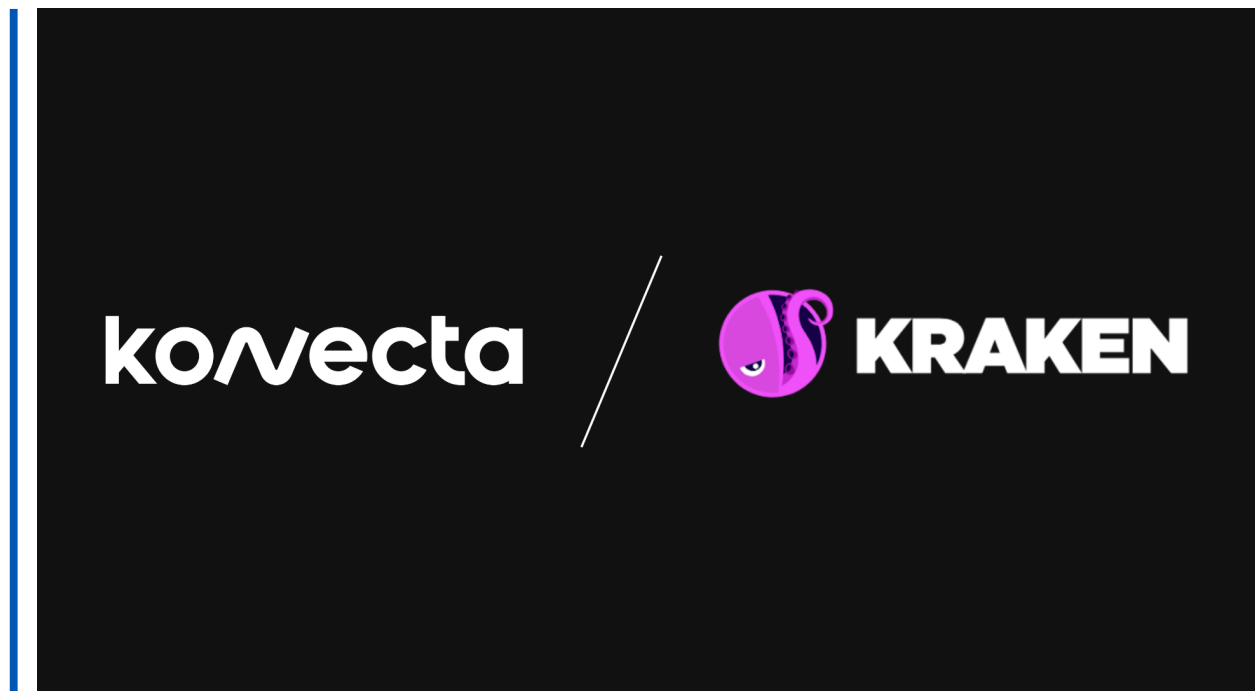


Kraken si vybral Konectu pro svůj nový spuštěný BPO Partner Program

November 26, 2025



Madrid, 25. listopadu 2025 – Společnost Konecta, globální lídr v oblasti transformační zákaznické zkušenosti (CX) a digitálních operací, byla vybrána jako jeden z prvních partnerů, kteří se zapojí do nového Kraken Business Process Outsourcing Partner Programu. Program identifikuje ověřené poskytovatele schopné dodávat výjimečnou zákaznickou zkušenost ve velkém měřítku.

Konecta má dlouholeté zkušenosti s provozem zákaznických operací pro klienty Kraken v několika zemích a sdílí jejich vizi poskytování špičkové zákaznické péče kombinací technologií a lidské expertizy.

Změna v provozu energetických společností

Energetický sektor se dlouhodobě potýká s roztříštěnými systémy, složitými procesy fakturace a nespojenými zákaznickými cestami. Kraken přináší jednotný operační systém, poháněný AI, který propojuje každý dotykový bod – od chytrého měření přes fakturaci a prodej až po zákaznickou podporu.

Závazek k modelu Universal Agent

Jedním z klíčových úspěchů Kraken je Universal Agent Model, jenž nahrazuje tradiční oddělené týmy posílenými, multiskillovými týmy, které přinášejí vyšší spokojenost zákazníků při nižších nákladech.

Za poslední dva roky Koneccta úspěšně implementovala tento model do svých operací a prokázala schopnost řídit komplexní prostředí ve velkém měřítku a dosahovat měřitelných výsledků na energetických trzích.

Díky sdíleným teritoriím a globálním ambicím mají Koneccta a Kraken ideální pozici pro společné škálování tohoto modelu.

Partnerství podporující digitální transformaci utilities

Koneccta se stala součástí Kraken BPO Partner Programu (KBPP) – sítě pečlivě vybraných BPO partnerů, kteří splňují přísná kritéria Kraken pro kvalitu, výsledky a připravenost dodávat výjimečnou zákaznickou péči.

Kraken má smluvně zajištěno více než 70 milionů zákaznických úřadů po celém světě. Partnerství s Konecctou představuje důležitý krok k dalšímu rozšíření dosahu a urychlení podpory zákazníkům na všech trzích.

Konecťa provozuje rozsáhlá zákaznická centra pro p?ední energetické společnosti, zejména ze center v Casablance (Maroko) a Durbanu (Jižní Afrika), která poskytují vícejazyšnou podporu klient?m Kraken nap?í? Evropou.

Vyjád?ení vedení

Nourdine Bihmane, CEO Konecťa, uvedl:

„Energetické společnosti procházejí jednou z neju?tších transformací v historii a Kraken je jejím hybatelem. Toto partnerství nám umož?uje dále posílit naše hluboké know-how. Kombinací AI nástroj?, agilních operací a rozhodování na základ? dat nastavujeme nový standard zákaznické zkušenosti. To pln? odpovídá naší strategii Katalyst 2028.“

Anja Langer Jacquin, Head of Kraken Experience a Executive General Manager v Kraken, uvedla na pódiu globálního summitu Konecťa v Madridu:

„Jsme nadšeni ze spušt?ní Kraken BPO Partner Programu – nové kapitoly naší mise umožnit sv?tovou zákaznickou zkušenost a urychlit energetickou transformaci. Partne?i jako Konecťa budou klí?oví pro škálování s excelentností i dopadem.“

O společnosti Kraken

Kraken je nejoblíben?jší operační systém pro energetiku. Díky Utility-Grade AI™ a hluboké oborové expertize pomáháme energetickým společnostem modernizovat provoz, snižovat náklady a urychlovat energetickou transformaci. D?v?ují nám p?ední energetické společnosti jako EDF Energy, E.ON Next, Octopus Energy, Origin, Plenitude, National Grid ?i Tokyo Gas. Kraken dlouhodob? p?ináší m??itelné výsledky – až o 40 % vyšší efektivitu a trojnásobn? lepší zákaznickou spokojenost. Náš operační systém poskytuje lepší výsledky nap?í? celým energetickým řet?zcem – od výroby, p?es distribuci, až po dodávku. Spojuje data, AI a automatizaci v jedné platform?. Kraken podporuje více než 70 milion? út?t? po celém sv?t? – od domácností a firem až po velké pr?myslové zákazníky – a umož?uje energetikám inovovat rychleji, hladce integrovat a migrovat s jistotou. Se sídlem v Londýn? a regionálními centry v New Yorku, Paříži,

Toku a Melbourne je naším cílem vytvořit výrazný zelený otisk na světě.

konecta Kraken si vybral Konectu pro svůj nový spuštěný BPO Partner Program