

Kraken, Yeni BPO ?? Orta?? Program? için Konecta'y? Seçti

November 26, 2025



Madrid, 27 Kasım 2025 – Mü?teri Deneyimi (CX) dönü?ümü ve dijital operasyonlar alan?nda küresel lider konumda bulunan Konecta, yüksek ölçekte üstün mü?teri deneyimi sunabilen güvenilir i? ortaklar?n? belirlemek amac?yla hayata geçirilen Kraken ?? Süreçleri D?? Kaynak Kullan?m? (BPO) ?? Orta?? Program?'na seçilen ilk ?irketlerden biri oldu. Birden fazla ülkede, farklı Kraken mü?terileri için yürüttü?ü ba?ar?l? mü?teri operasyonlar?yla güçlü bir geçmi? performansla sahip olan Konecta, teknolojiyi insan uzmanl???yla birle?tirerek mü?teri deneyimini üst seviyeye ta??ma hedefinde Kraken ile ortak bir vizyon payla??yor.

Uzun y?llar boyunca enerji ve kamu hizmetleri sektörü; parçal? sistemler, karma??k faturalama süreçleri ve karma??k mü?teri yolculuklar?yla mücadele etti. Kraken, tüm bu

da??n?k yap?n?n yerine; ak?ll? sayaç yönetiminden faturalama, sat?? ve mü?teri hizmetlerine kadar her temas noktas?n? tek bir çat? alt?nda birle?tiren, kamu hizmetleri seviyesinde yapay zekâ ile desteklenen entegre bir ??letim Sistemi sunuyor. Bu yap?, hem mü?teri deneyimini geli?tiriyor hem de inovasyonu h?zland?r?yor.

Evrensel Mü?teri Temsilcisi Modeline Ba?l?k

Kraken'in ba?ar?s?n?n temel unsurlar?ndan biri olan Evrensel Mü?teri Temsilcisi (Universal Agent) operasyon modeli, geleneksel ve silo bazl? destek yap?lar?n?; çok yetkinlikli, yetkilendirilmi? ekiplerle de?i?tirerek daha yüksek mü?teri memnuniyetini, daha dü?ük maliyetlerle mümkün k?l?yor.

Son iki y?lda Konecta, Kraken'in Evrensel Mü?teri Temsilcisi modelini operasyonlar?na ba?ar?yla entegre ederek; yüksek ölçekli ve karma??k yap?lara adapte olma kabiliyetini ve enerji pazarlar?nda ölçülebilir etki yaratma gücünü ortaya koydu.

Ortak co?rafiyalar ve küresel büyüme hedefleri do?rultusunda Konecta ve Kraken, bu modeli farkl? pazarlarda ölçeklendirme konusunda stratejik bir uyum içinde hareket ediyor. Böylece Kraken platformunun geni?ledi?i her co?rafyada tutarlı ve üstün mü?teri deneyimi sa?lanması hedefleniyor.

Enerji Sektöründe Dijital Dönü?ümü H?zland?ran Bir Ortaklık

Konecta, Kraken BPO ?? Orta?? Program? (KBPP) kapsam?nda yer alan, güvenilir BPO i? ortaklar?ndan olu?an seçkin a??n bir parças?d?r. ?? ortaklar?; Kraken'in de?erlendirme kriterlerini kar??lama, geçmi? ba?ar?lar? ve mü?teri hizmetlerinde mükemmel sonuçlar sunma kabiliyetleri do?rultusunda titizlikle seçilmektedir.

Kraken, dünya genelinde 70 milyondan fazla mü?teri hesab?na hizmet sunmak üzere sözleşme ile ilerlemektedir. Konecta ile kurulan bu yeni i? birli?i, Kraken'in küresel eriyimini geni?letme yolunda önemli bir adım te?kil ediyor. Bu ortaklık sayesinde Kraken

mü?terileri, mü?teri deneyiminden ödün vermeden daha fazla kullan?c?ya daha h?zl? hizmet verebilecek.

Konecta, ba?ta Kazablanka (Fas) ve Durban (Güney Afrika) olmak üzere küresel hizmet a??ndan, dünyanın önde gelen enerji ?irketleri için büyük ölçekli mü?teri operasyonlar? yürütmektedir. Bu merkezler, Avrupa genelindeki Kraken mü?terilerine çok dilli ve yüksek kaliteli hizmet sunarak platformun küresel büyümesini desteklemektedir.

Enerji sektöründeki derin uzmanl??? (2 milyar euroluk küresel cirosunun %12'sini oluşturan) sayesinde Konecta; tüm temas noktalar?nda ölçeklenebilir, çok dilli mü?teri deneyimi çözümleri sunmaktadır.

Konecta CEO'su Nourdine Bihmane konuyla ilgili ?unlar? söyledi: *“Enerji sektörü tarihinin en büyük dönü?ümlerinden birini ya?arken ve Kraken bu dönü?üme liderlik ederken, bu i? birli?i sektörel uzmanl???m?z? çok daha ileriye ta??ma imkân? sunuyor. Yapay zekâ destekli araçlar, çevik operasyon yap?lar? ve veri odakl? karar alma süreçlerini bir araya getirerek mü?teri deneyiminde yeni bir standart olu?turuyoruz. Bu ortakl?k, Konecta'n?n yapay zekâ destekli CX ve insan uzmanl??? ile teknoloji inovasyonunu birle?tiren **Katalyst 2028** stratejik plan? ile tamamen örtü?mektedir.”*

Kraken Deneyim Ba?kanı ve ?cra Kurulu Genel Müdürü Anja Langer Jacquin, Konecta'n?n Madrid'de düzenlenen global zirvesinde yapt??? konu?mada ?unlar? ifade etti: *“Kraken BPO ?? Orta?? Program?'n? ba?latmaktan büyük heyecan duyuyoruz. Bu program; dünya standartlar?nda mü?teri deneyimi sunma ve enerji dönü?ümünü hızlandırma misyonumuzda yeni bir dönemi temsil ediyor. Konecta gibi i? ortaklar?, bu yolculukta mükemmellik ve etkiyle ölçeklenmemize büyük katkı sağlayacak.”*

Kraken Hakk?nda

Kraken, enerji sektörü için geli?tirilmis?, en be?enilen i?letim sistemi olarak konumlanmaktadır. Kamu hizmetleri standartlar?nda yapay zekâ (Utility-Grade AI™) ile desteklenen platform; operasyonlar? modernle?tirmeye, hizmet maliyetlerini dü?ürmeye ve enerji dönü?ümünü hızlandırmaya yardımcı olmaktadır. EDF Energy, E.ON Next,

Octopus Energy, Origin, Plenitude, National Grid ve Tokyo Gas gibi önde gelen enerji şirketleri tarafından tercih edilen Kraken; %40'a varan verimlilik artışı ve 3 kat müşteri memnuniyeti gibi somut kazanımlar sağlamaktadır. Kraken platformu; üretimden dağıtımına, tedarikten müşteri yönetimine kadar tüm süreçleri tek bir çatı altında birleştirerek veri, yapay zeka ve otomasyonu entegre eder. Dünya genelinde 70 milyondan fazla müşteri hesabına hizmet veren Kraken; hızlı ve sorunsuz geçiş konusundaki güçlü geçmişiyle, enerji şirketlerinin güvenle dönüşmesini sağlamaktadır. Merkezi Londra'da bulunan Kraken'in; New York, Paris, Tokyo ve Melbourne'de bölgesel ofisleri bulunmaktadır. Misyonu, dünyada büyük ve yerel bir fark yaratmaktır.

konecta

Kraken, Yeni BPO Orta Programı için Konecta'yı Seçti