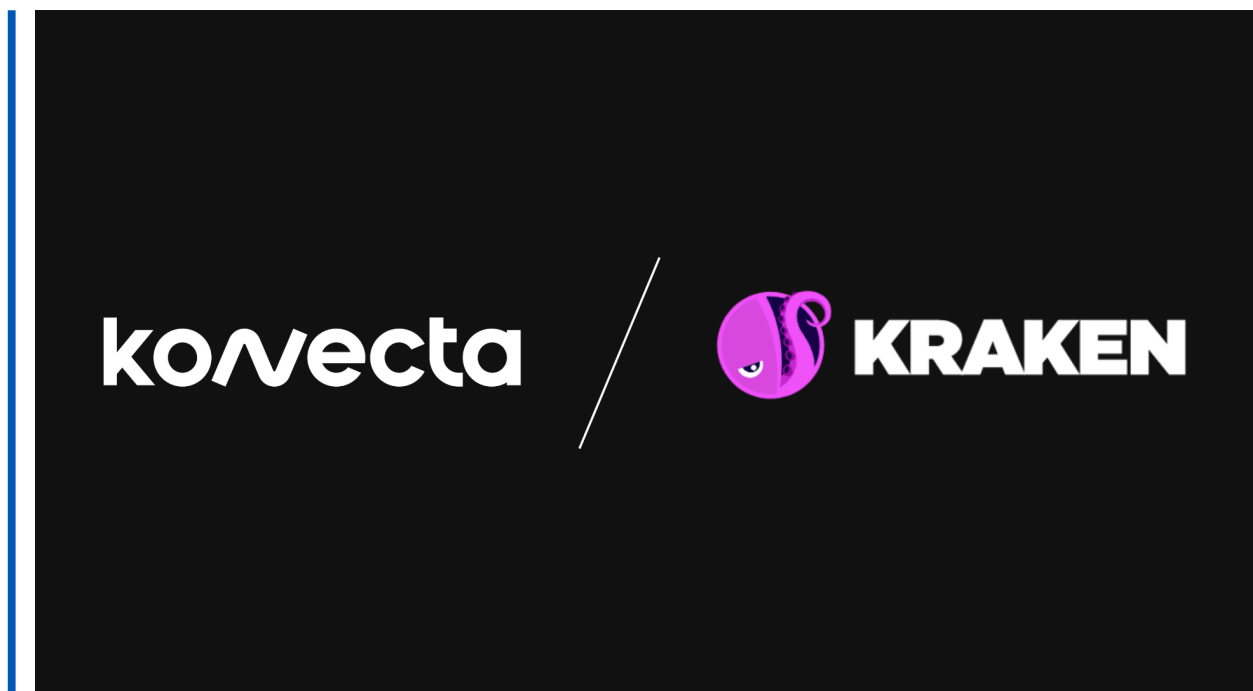


A Kraken a Konectát választotta partnerének az újonnan elindított BPO Partnerprogramjához

November 26, 2025



Madrid, 2025. november 27. – A Konecta, a Customer Experience (CX) transzformáció és digitális m?ködés globális vezet?je bekerült a Kraken Business Process Outsourcing Partner Program els? partnerszervezetei közé. A program célja, hogy megbízható szolgáltatókat azonosítson, akik képesek kiemelked? ügyfélélményt (CX) nyújtani nagy léptékben. A Konecta több országban, több Kraken-ügyfél ügyfélszolgálati m?veleteinek sikeres m?ködtetésével bizonyította szakértelmét, és osztozik a Kraken célkit?zésében: a technológia és a humán szakértelem ötvözésével új szintre emelni az ügyfélélményt.

Évtizedeken át a közszolgáltatók széttagolt rendszerekkel, bonyolult számlázási folyamatokkal és széteső ügyfélutakkal küzdöttek. A Kraken ezt a töredezett működést egyetlen, egységes operációs rendszerrel váltja fel, amelyet közipari szintű mesterséges intelligencia hajt. A rendszer minden érintkezési pontot összeköt – az okosmérők kezelésétől a számlázáson és az értékesítésen át egészen az ügyfélszolgálatig –, miközben magasabb szintre emeli az ügyfélélményt és ösztönzi az innovációt.

Elköteleződés az Univerzális Ügynök Modell mellett

A Kraken sikerének egyik kulcsfontosságú eleme az Univerzális Ügynök működési modellje. Ez a bizonyítottan hatékony megközelítés leváltja a hagyományos, silókba szervezett ügyféltámogatást, és helyette felhatalmazott, több készséggel rendelkező csapatokat alkalmaz, amelyek magasabb ügyfél-elégedettséget biztosítanak alacsonyabb költségek mellett.

Az elmúlt két évben a Konecta sikeresen integrálta a Kraken Univerzális Ügynök modelljét a saját működésébe, bizonyítva, hogy képes összetett, nagy léptékű ökoszisztémákhoz alkalmazkodni, és mérhető eredményeket szállítani az energetikai piacokon.

A közös földrajzi jelenlétre és globális növekedési ambíciókra építve a Konecta és a Kraken stratégiai összhangban dolgozik azon, hogy ezt a modellt piacok széles körére kiterjessze, és a Kraken platform terjeszkedésével mindenhol következetesen kiemelkedő ügyfélélményt biztosítson.

Egy partnerség, amely felgyorsítja a közszolgáltatók digitális átalakulását

A Konecta a Kraken BPO Partnerprogramjának (KBPP) része, amely egy megbízható üzleti folyamat-kiszolgáló (BPO) partnerekből álló hálózat. A partnereket gondosan választják ki a Kraken értékelési kritériumainak való megfelelés, a bizonyított teljesítményük és az a képességük alapján, hogy kiemelkedő ügyfélszolgálati eredményeket tudnak nyújtani a Kraken ügyfelei számára.

A Kraken világszerte több mint 70 millió ügyfelet kezel. A Konectával kötött új partnerség fontos mérföldkő a Kraken elérésének bővítésében, lehetővé téve ügyfelei számára, hogy gyorsabban és hatékonyabban szolgáljanak ki több ügyfelet, miközben az ügyfélélmény színvonala változatlan marad.

A Konecta nagyléptékű ügyfélszolgálati műveleteket biztosít vezető közszolgáltatók számára, kiemelten a casablancai (Marokkó) és durbani (Dél-Afrika) Delivery Network központjaiból. Ezek a központok kulcsszerepet játszanak a Kraken európai ügyfeleinek támogatásában, többnyelvű, magas színvonalú szolgáltatást nyújtva a platform globális terjeszkedése során.

A Konecta a közszolgáltatásokban szerzett széleskörű tapasztalataira építve – amely a 2 milliárd eurós globális bevételének 12%-át jelenti – skálázható, többnyelvű ügyfélélmény (CX) megoldásokat kínál az összes érintkezési ponton.

A Konecta vezérigazgatója, Nourine Bihmane így nyilatkozott: *„Amint a közszolgáltatások történetük egyik legjelentősebb átalakulásán mennek keresztül, és a Kraken ebben vezető szerepet tölt be, ez a partnerség lehetővé teszi számunkra, hogy még magasabb szintre emeljük mély iparági szakértelmünket. Az AI-alapú eszközök, az agilis működés és az adatalapú döntéshozatal ötvözésével új mércét állítunk az ügyfélélmény terén. Ez teljes mértékben összhangban áll a Konecta Katalyst 2028 stratégiai tervével, amely az AI-alapú CX-re és az emberi szakértelmet az AI innovációval ötvöző hibrid megoldásokra épít.”*

Anja Langer Jacquin, a Kraken Experience vezetője és a Kraken ügyvezető általános igazgatója így nyilatkozott a madridi Konecta globális csúcstalálkozóján: *„Rendkívül izgatottak vagyunk, hogy elindíthatjuk a Kraken BPO Partnerprogramot, amely új fejezetet nyit küldetésünkben: a világszínvonalú ügyfélmélmények megteremtésében és a közüzem-szolgáltatások energiatranzíciójának felgyorsításában. Olyan partnerek, mint a Konecta, kulcsszerepet játszanak abban, hogy kiváló minőségben és jelentős hatással tudjunk terjeszkedni.”*

A Krakenről

A Kraken a legkedveltebb operációs rendszer az energetikai szektorban. A Utility-Grade AI™ és a mély iparági szakértelem segítségével támogatjuk a közüzem-szolgáltatókat működésük modernizálásában, a kiszolgálási költségek csökkentésében, valamint az energiatranzíció felgyorsításában. Olyan vezető energetikai cégek bíznak meg a Krakenben, mint az EDF Energy, E.ON Next, Octopus Energy, Origin, Plenitude, National Grid és a Tokyo Gas. A Kraken következetesen mérhető eredményeket biztosít: akár 40%-kal nagyobb hatékonyságot és háromszoros ügyfél-elégedettséget ér el. Operációs rendszerünk jobb eredményeket biztosít: a termeléstől a hálózati elosztáson át a szolgáltatásig – egyesítve az adatokat, az AI-t és az automatizációt egyetlen platformon. A Kraken több mint 70 millió ügyfelet támogat világszerte – a háztartásoktól és vállalkozásoktól a nagy ipari ügyfelekig –, lehetővé téve a közüzem-szolgáltatók számára a gyorsabb innovációt, a zökkenőmentes integrációt és a magabiztos átállást. Kivételes tapasztalatunk van a gyors és zökkenőmentes átállásokban, így a világ vezető közüzem-szolgáltatóit támogatjuk abban, hogy megvalósítsák a lehetetlent. Székhelyünk Londonban található, regionális központjaink pedig New Yorkban, Párizsban, Tokióban és Melbourne-ben működnek. Küldetésünk, hogy érezhető, zöld nyomot hagyjunk a világban.

kovecta

A Kraken a Konectát választotta partnerének az újonnan elindított BPO Partnerprogramjához