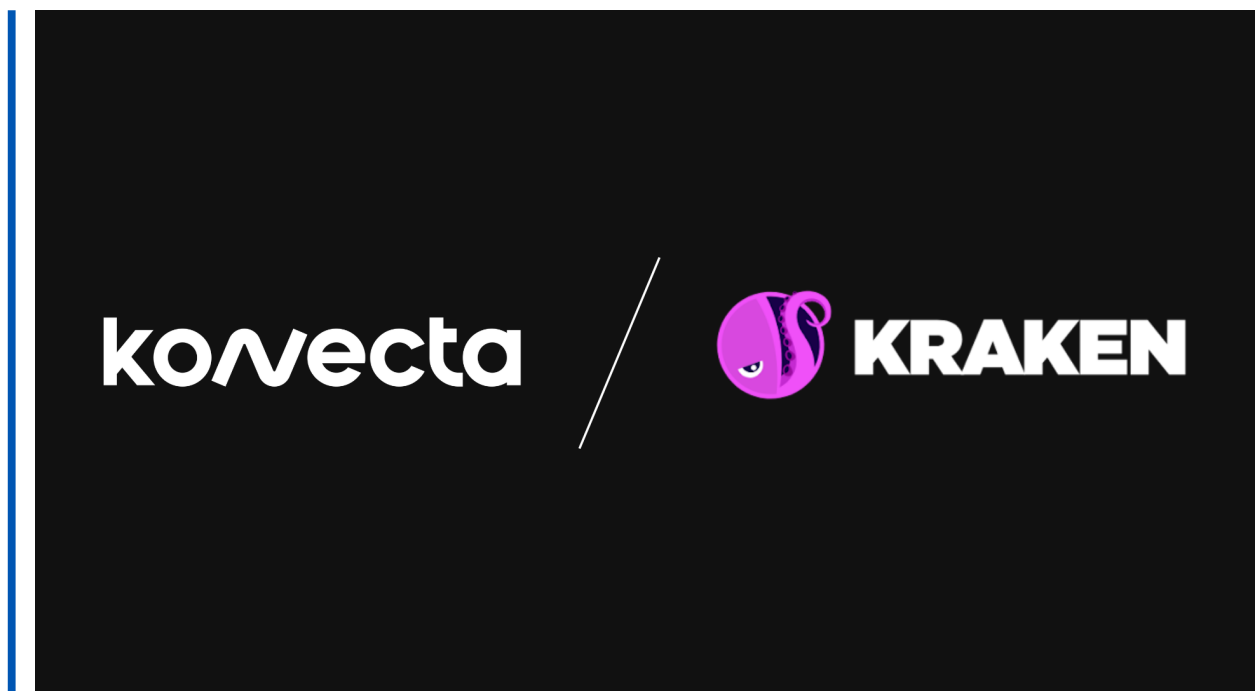


Kraken si vybral spoločnosť? Konecta ako partnera pre svoj novo spustený BPO Partner Program

November 26, 2025



Madrid, 27. november 2025 – Spoločnosť Konecta, globálny líder v transformácii zákazníckej skúsenosti (CX) a digitálnych operáciách, bola vybraná ako jeden z prvých partnerov, ktorí sa pripoja k novému Kraken Business Process Outsourcing Partner Programu. Program identifikuje dôveryhodných poskytovateľov schopných dodávať špičkovú zákaznícku skúsenosť vo veľkom rozsahu.

Konecta, ktorá už dnes zabezpečuje zákaznícke operácie pre viacerých klientov Kraken v rôznych krajinách, zdieľa víziu poskytovania vynikajúcej zákazníckej skúsenosti podporenej technológiou aj ľudskou expertízou.

Prelom v prevádzke v sektore utilities

Dlhé roky ťelil sektor utilít fragmentovaným systémom, komplexným procesom fakturácie a nespojeným zákazníckym cestám. Kraken tento neprehľadný ekosystém nahrádza jednotným operačným systémom, poháňaným AI na úrovni utilít, ktorý prepája každý kontaktný bod – od smart meteringu, fakturácie, predaja až po zákaznícku podporu – a zároveň posúva inovácie aj zákaznícku skúsenosť.

Závazok k modelu Universal Agent

Jedným z pilierov úspechu Kraken je Universal Agent Model, ktorý nahrádza tradičné, oddelené tímy posilnenými, multi-skillovými tímami. Výsledkom je vyššia spokojnosť zákazníkov pri nižších nákladoch.

Za posledné dva roky Konecta úspešne integrovala tento model do svojich operácií, čím preukázala schopnosť adaptovať komplexné a veľkoobjemové prostredia a priniesť merateľné výsledky na energetických trhoch.

Vďaka spoločným trhom a globálnym ambíciám sú Konecta a Kraken strategicky zosúladené v škálovaní tohto modelu naprieč regiónmi.

Partnerstvo, ktoré urýchľuje digitálnu transformáciu utilít

Konecta je súčasťou Kraken BPO Partner Programu (KBPP), siete starostlivo vybraných BPO partnerov, ktorí spĺňajú prísne kritériá Kraken z hľadiska schopností, výsledkov a pripravenosti dodávať výnimočnú zákaznícku podporu pre klientov Kraken.

Kraken má zmluvne zabezpečenú správu viac ako 70 miliónov zákazníckych útov po celom svete. Toto nové partnerstvo umožní Kraken ešte rýchlejšie rozširovať svoj dosah a poskytovať podporu väčšiemu množstvu zákazníkov bez kompromisov v kvalite zákazníckej skúsenosti.

Konecna prevádzkuje rozsiahle zákaznícke centrá pre vedúce energetické spoločnosti, najmä zo svojich centier v Casablance (Maroko) a Durbane (Južná Afrika), ktoré zohrávajú zásadnú úlohu pri podpore klientov Kraken v Európe.

Vyjadrenia lídrov

Nourdine Bihmane, CEO Konecna, uviedol:

„Sektor utilít prechádza jednou z najväčších transformácií vo svojej histórii a Kraken stojí na jej čele. Toto partnerstvo nám umožní ešte viac posilniť naše hlboké odvetvové know-how. Spoločne vytvárame nový štandard zákazníckej skúsenosti prostredníctvom AI-poháňaných nástrojov, agilných operácií a rozhodovania založeného na dátach. To je plne v súlade s našou stratégiou Katalyst 2028.“

Anja Langer Jacquin, Head of Kraken Experience a Executive General Manager v Kraken, povedala na pódiu na globálnom summite Konecna v Madride:

„Sme nesmierne radi, že spúšťame Kraken BPO Partner Program – novú kapitolu našej misie poskytovať svetovú zákaznícku skúsenosť a urýchliť energetickú transformáciu. Partneri ako Konecna zohrávajú kľúčovú úlohu pri škálovaní našich operácií s excelentnosťou aj dopadom.“

O spoločnosti Kraken

Kraken je najobľúbenejší operačný systém pre energetický sektor. Vďaka Utility-Grade AI™ a hlbokej odvetvovej expertíze pomáhame energetickým spoločnostiam modernizovať operácie, znižovať náklady a urýchľovať energetickú transformáciu.

Dôverujú nám popredné energetické spoločnosti ako EDF Energy, E.ON Next, Octopus Energy, Origin, Plenitude, National Grid a Tokyo Gas. Kraken dlhodobo prináša merateľné výsledky, vrátane až 40 % vyššej efektivity a trojnásobného zlepšenia spokojnosti zákazníkov. Naš operačný systém prináša lepšie výsledky vo všetkých fázach energetickej hodnotovej reťaze – od výroby, cez distribúciu, až po dodávku. Spája dáta, AI a automatizáciu do jednej platformy. Kraken podporuje viac ako 70 miliónov úžitkov po celom svete – od domácností a firiem až po veľkých priemyselných zákazníkov – a umožňuje energetikám inovovať rýchlejšie, integrovať sa bez komplikácií a migrovať s dôverou. So sídlom v Londýne a regionálnymi centrami v New Yorku, Paríži, Tokiu a Melbourne je našou misiou dosiahnuť veľký zelený dopad na svet.

kovecta

Kraken si vybral spoločnosť Kovecta ako partnera pre svoj novo spustený BPO Partner Program