

Kraken seleciona Konecta para integrar seu recém-lançado Programa de Parceiros de BPO

November 26, 2025



Madri, 27 de novembro de 2025 - A Konecta, líder global em transformação da Experiência do Cliente (CX) e operações digitais, foi selecionada como uma das parceiras iniciais do Programa de Parceiros de Terceirização de Processos de Negócios (BPO) da Kraken, lançado para identificar fornecedores confiáveis e capazes de oferecer CX excepcional em escala. Com um histórico comprovado de gestão de operações de clientes para diversos clientes da Kraken em vários países, a Konecta compartilha o objetivo da Kraken de elevar as experiências dos clientes por meio da tecnologia e da expertise humana.

Por décadas, as empresas de serviços públicos têm enfrentado dificuldades com sistemas fragmentados, processos de faturamento complexos e jornadas do cliente desconectadas. A Kraken substitui essa fragmentação por um Sistema Operacional integrado, impulsionado por IA de nível empresarial, que conecta todos os pontos de contato - desde o gerenciamento de medidores inteligentes até o faturamento, vendas e suporte ao cliente, ao mesmo tempo que impulsiona a experiência do cliente e a inovação.

Compromisso com o Modelo de Agente Universal

Um componente importante do sucesso da Kraken é seu modelo operacional de Agente Universal, uma abordagem comprovada que substitui os modelos tradicionais de suporte isolados por equipes capacitadas e multifuncionais, para aumentar a satisfação do cliente a um custo menor.

Nos últimos dois anos, a Konecra integrou com sucesso o modelo de Agente Universal da Kraken em suas operações, demonstrando sua capacidade de se adaptar a ecossistemas complexos e de grande escala e gerar impacto mensurável nos mercados de energia.

Com geografias compartilhadas e ambições de crescimento global, a Konecra e a Kraken estão estrategicamente alinhadas para escalar esse modelo em diversos mercados, garantindo excelência consistente na experiência do cliente onde quer que a plataforma Kraken se expanda.

Uma parceria que acelera a transformação digital das empresas de serviços públicos

A Konecta faz parte do Programa de Parceiros de BPO da Kraken (KBPP), uma rede confiável de parceiros de terceirização de processos de negócios (BPO) cuidadosamente selecionados com base em sua capacidade de atender aos critérios de avaliação da Kraken, seu histórico de entregas e sua prontidão para oferecer resultados excepcionais de atendimento ao cliente para os clientes da Kraken.

A Kraken tem contrato para atender mais de 70 milhões de contas de clientes em todo o mundo. Essa nova parceria com a Konecta representa um passo importante na expansão desse alcance, permitindo que os clientes da Kraken atendam mais clientes, mais rapidamente, sem comprometer a experiência do cliente.

A Konecta oferece operações de atendimento ao cliente em larga escala para empresas líderes do setor de serviços públicos, principalmente por meio de sua Rede de Distribuição em Casablanca (Marrocos) e Durban (África do Sul). Esses centros desempenham um papel fundamental no suporte aos clientes da Kraken em toda a Europa, fornecendo serviços multilíngues e de alta qualidade à medida que a plataforma se expande globalmente.

Aproveitando sua vasta experiência no setor de serviços públicos (que representa 12% de sua receita global de € 2 bilhões), a Konecta fornece soluções de experiência do cliente (CX) escaláveis e multilíngues em todos os pontos de contato.

Nourdine Bihmane, CEO da Konecta, afirmou: *“À medida que as empresas de serviços públicos passam por uma das transformações mais significativas de sua história, e com a Kraken liderando o processo, essa parceria nos permite aprimorar ainda mais nossa profunda expertise no setor. Ao combinar ferramentas baseadas em IA, operações ágeis e tomada de decisões orientada por dados, estamos estabelecendo um novo padrão para a experiência do cliente. Isso está totalmente*

alinhado ao plano estratégico Katalyst 2028 da Konecra para CX com IA e soluções híbridas que combinam expertise humana com inovação em IA”.

Anja Langer Jacquin, Head de Experiência da Kraken e Diretora Geral Executiva da Kraken, declarou no palco da cúpula global da Konecra em Madri: *“Estamos extremamente entusiasmados em lançar o Programa de Parceiros de BPO da Kraken, um novo capítulo em nossa missão de viabilizar experiências de clientes de classe mundial e acelerar a transição energética para as empresas de serviços públicos. Parceiros como a Konecra desempenharão um papel fundamental para nos ajudar a crescer com excelência e impacto”.*

Sobre a Kraken

A Kraken é o sistema operacional mais amado para o setor de energia. Impulsionada por IA de nível empresarial™ e profundo conhecimento do setor, ajudamos as empresas de serviços públicos a modernizar as operações, reduzir o custo de atendimento e acelerar a transição energética. A empresa é uma referência no setor de energia, sendo utilizada por grandes empresas como EDF Energy, E.ON Next, Octopus Energy e Origin, Plenitude, National Grid e Tokyo Gas, o Kraken oferece resultados mensuráveis de forma consistente, incluindo até 40% mais eficiência e 3 vezes mais satisfação do cliente. Nosso sistema operacional proporciona melhores resultados: da geração à distribuição e ao fornecimento, unificando dados, IA e automação em uma única plataforma. O Kraken atende a mais de 70 milhões de contas em todo o mundo, desde residências e empresas até grandes clientes industriais, permitindo que as concessionárias inovem mais rapidamente, se integrem perfeitamente e migrem com confiança. Com um histórico incomparável de transições rápidas e perfeitas, estamos ajudando as principais concessionárias do mundo a potencializar o possível. Com sede em Londres e centros regionais em Nova Iorque, Paris, Tóquio e Melbourne, nossa missão é causar um grande impacto verde no universo.



Konecta seleciona Konecta para integrar seu recém-lançado Programa de Parceiros de BPO