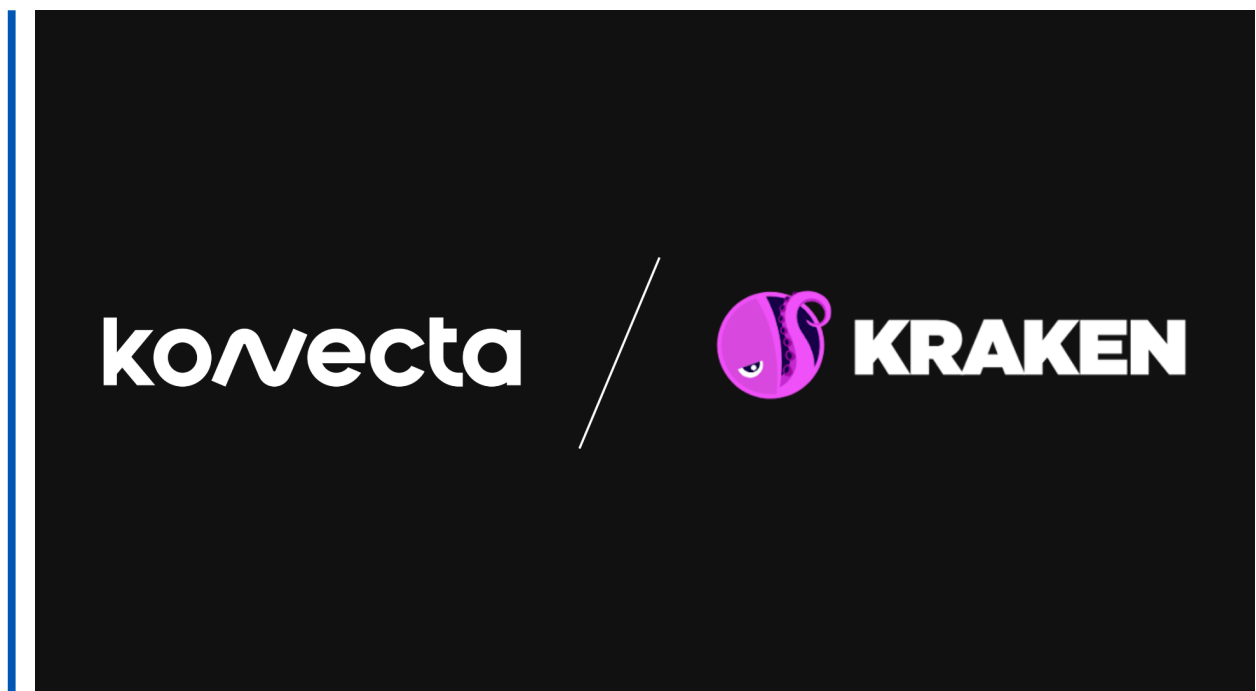


Konecta è stata scelta per unirsi al programma di Partnership BPO appena lanciato da Kraken

November 26, 2025



Madrid, 27 novembre 2025 - Konecta, leader globale nella trasformazione della Customer Experience (CX) e nelle operazioni digitali, è stata selezionata come uno dei primi partner ad aderire al Kraken Business Process Outsourcing Partner Program, lanciato per identificare fornitori più affidabili e in grado di offrire una CX eccezionale su larga scala. Con una comprovata esperienza nella gestione delle operazioni per numerosi clienti Kraken in diversi Paesi, Konecta condivide l'obiettivo di Kraken di migliorare la customer experience attraverso la tecnologia e le competenze umane.

Per decenni, le utilities hanno dovuto fare i conti con sistemi frammentati, processi di fatturazione complessi e customer journeys disconnessi. Kraken sostituisce questo

mosaico con un unico sistema operativo integrato, basato su AI di livello utility, che collega ogni touchpoint, dalla gestione dei contatori smart alla fatturazione, dalle vendite all'assistenza clienti, promuovendo al contempo la customer experience e l'innovazione.

L'impegno per l'Universal Agent Model

Una componente importante del successo di Kraken è il suo modello operativo Universal Agent, un approccio collaudato che sostituisce i tradizionali modelli di supporto isolati tra loro, con team multi-qualificati e potenziati, per una maggiore soddisfazione del cliente a costi inferiori.

Negli ultimi due anni, Konecta ha integrato con successo il modello Universal Agent di Kraken nelle sue operazioni, dimostrando la sua capacità di adattare ecosistemi complessi, su larga scala e di produrre un impatto misurabile sui mercati energetici.

Grazie alla condivisione di aree geografiche e alle ambizioni di crescita globale, Konecta e Kraken sono strategicamente allineate per estendere questo modello a tutti i mercati, garantendo un'eccellenza costante nella customer experience ovunque la piattaforma Kraken si espanda.

Una partnership che accelera la trasformazione digitale delle utility

Konecta fa parte del BPO Partner Program (KBPP) di Kraken, una rete affidabile di partner di Business Process Outsourcing (BPO) accuratamente selezionati in base alla loro capacità di soddisfare i criteri di valutazione di Kraken, alla loro comprovata esperienza di fornitura e alla loro abilità nel fornire risultati eccezionali in termini di servizio clienti per i clienti Kraken.

Kraken gestisce oltre 70 milioni di contratto in tutto il mondo. Questa nuova partnership con Konecta segna un passo importante nell'ulteriore sviluppo di questo perimetro, consentendo ai clienti di Kraken di servire più utenti, più velocemente, senza compromettere la customer experience.

Konecta fornisce servizi di assistenza clienti su larga scala per le principali utility, in particolare attraverso la sua rete di distribuzione a Casablanca (Marocco) e Durban (Sudafrica). Questi centri svolgono un ruolo chiave nel supportare i clienti Kraken in tutta Europa, fornendo un servizio multilingue e di alta qualità, in linea con l'espansione globale della piattaforma.

Grazie alla sua profonda esperienza nel settore dei servizi di pubblica utilità (che rappresenta il 12% del suo fatturato globale di 2 miliardi di euro), Konecta fornisce soluzioni CX scalabili e multilingue su ogni touchpoint.

Nouridine Bihmane, amministratore delegato di Konecta ha affermato: *"Mentre le utility stanno attraversando una delle trasformazioni più significative della loro storia, con Kraken in prima linea, questa partnership ci consente di accrescere ulteriormente la nostra profonda competenza nel settore. Combinando strumenti basati sull'AI, operazioni agili e processi decisionali fondati sui dati, stiamo definendo un nuovo benchmark per la customer experience. Questo è pienamente in linea con il piano strategico Katalyst 2028 di Konecta per soluzioni CX basate sull'AI e ibride che uniscono le competenze umane all'innovazione dell'intelligenza artificiale".*

Anja Langer Jacquin, Responsabile di Kraken Experience e Direttore Generale Esecutivo di Kraken, ha affermato sul palco del summit globale di Konecta a Madrid: *"Siamo entusiasti di lanciare il Kraken BPO Partner Program, un nuovo capitolo della nostra missione: offrire una customer experience eccezionale e accelerare la transizione energetica per le utility. Partner come Konecta svolgeranno un ruolo chiave per aiutarci a crescere attraverso l'eccellenza e producendo un impatto reale."*

Informazioni su Kraken

Kraken è il sistema operativo più amato dal settore energetico. Grazie all'AI Utility-Grade™ e alla profonda competenza nel settore, aiuta le utility a modernizzare le operazioni, ridurre i costi di servizio e accelerare la transizione energetica. Kraken, che gode della fiducia di importanti aziende energetiche come EDF Energy, E.ON Next, Octopus Energy, Origin, Plenitude, National Grid e Tokyo Gas, garantisce costantemente risultati misurabili, tra cui un efficientamento fino al 40% maggiore e una soddisfazione del cliente 3 volte superiore. Il suo sistema operativo offre risultati migliori: dalla generazione alla distribuzione, fino alla fornitura, unificando dati, AI e automazione in un'unica piattaforma. Kraken supporta oltre 70 milioni di account in tutto il mondo, da famiglie e aziende a grandi clienti industriali, consentendo alle utility di innovare più rapidamente, integrarsi senza problemi e migrare in tutta sicurezza. Con un'esperienza senza pari in termini di transizioni rapide e fluide, stiamo aiutando le principali utility mondiali a rendere possibile tutto ciò che è possibile. Con sede a Londra e centri regionali a New York, Parigi, Tokyo e Melbourne, la nostra missione è lasciare un segno indelebile nell'universo, in termini di sostenibilità ambientale.

konecta

Konecta è stata scelta per unirsi al programma di Partnership BPO appena lanciato da Kraken