

Konecta acelera la eficiencia de los servicios de outsourcing con Salesforce Data 360 y Agentforce

May 12, 2026

- **La colaboración entre Konecta y Salesforce marca un nuevo paso en la transformación del modelo tradicional de outsourcing hacia modelos operativos basados en la automatización inteligente.**
- **El acuerdo impulsará operaciones más inteligentes y automatizadas mediante la integración de datos conectados en tiempo real y agentes de IA capaces de optimizar procesos complejos.**



Madrid, 12 de mayo de 2026. Konecta, líder mundial en transformación de la experiencia de cliente (CX) y servicios digitales, y [Salesforce](#), líder mundial en tecnología CRM basada en Inteligencia Artificial, han anunciado un acuerdo de colaboración mediante el cual se combinará la tecnología de Salesforce con la experiencia operativa de Konecta para impulsar nuevos modelos de automatización inteligente.

Gracias a la integración de Salesforce Data 360 o Agentforce, las compañías podrán transformar procesos manuales y operaciones de back office mediante agentes especializados capaces de coordinar tareas, especificar datos y agilizar aprobaciones. Según Salesforce, este tipo de soluciones permite reducir entre un 50% y un 70% los ciclos operativos y disminuir hasta un 80% la introducción manual de datos.

Este acuerdo permitirá a ambas compañías aprovechar el potencial de la Inteligencia Artificial agéntica y su impacto positivo en la productividad. Para Konecta, la alianza contribuirá a mejorar el retorno de inversión (ROI) de los servicios gestionados mediante la automatización de una parte significativa de los procesos gracias a las capacidades de la Inteligencia Artificial de Salesforce.

Ambas organizaciones ya trabajan conjuntamente en proyectos de sectores como Banca y Servicios Financieros, Retail y Energía. En este sentido, Konecta acompañará a las organizaciones en todo el proceso de implantación, desde el asesoramiento y la arquitectura de datos hasta la gestión multi-agente, con el objetivo de maximizar sus inversiones existentes en Salesforce y de acelerar la adopción de nuevos casos de uso de IA.

La industria del BPO (Business Process Outsourcing o subcontratación de procesos de negocio) evoluciona de forma acelerada hacia modelos de trabajo basados en automatización inteligente, orientados a maximizar la eficiencia mediante la colaboración entre agentes autónomos y personas. En este contexto, la implementación y orquestación de agentes de Inteligencia Artificial se ha convertido en una prioridad estratégica, así como garantizar que dichos agentes dispongan del conocimiento y contexto adecuados para desempeñar sus funciones.

Para alcanzar estos objetivos, Konecta utilizará Salesforce Data 360 y Agentforce con el fin de conectar las operaciones de negocio y los datos de cliente. Gracias a la integración de estas tecnologías en su Agentic Open Platform, Konecta permitirá a las compañías desplegar y coordinar un ecosistema de agentes de Inteligencia Artificial profundamente integrados en el contexto del cliente, mediante un enfoque de orquestación multi-agente.

Un modelo de trabajo impulsado por datos

El acuerdo busca resolver uno de los principales obstáculos para maximizar la eficacia de la Inteligencia Artificial: la dispersión de información entre diferentes sistemas. Así, facilitarán la unificación de diferentes operaciones de CRM y experiencia de cliente. La colaboración se centra en tres áreas clave:

- **Fluidez de datos:** utilización de Data 360 para unificar datos y contexto, permitiendo que los agentes de Inteligencia Artificial resuelvan incidencias sin intervención humana y reduciendo los tiempos de respuesta.
- **Coordinación de agentes de IA:** Konecta gestionará un ecosistema multi-agente con Agentforce, para garantizar que el trabajador digital adecuado asuma cada tarea.
- **Escalabilidad operativa:** el objetivo es mejorar un 30% la tasa de resolución en el primer contacto (FCR) y reducir los costes de servicio mediante la migración de tareas repetitivas de back office hacia agentes digitales autónomos.

*“La IA agéntica está transformando la industria del BPO. A través de nuestra estrategia Katalyst 2028, Konecta va más allá del outsourcing tradicional para coordinar un modelo híbrido de trabajo entre personas y agentes digitales”, señala **Adil Tahiri, CTO de Konecta**. “Nuestro acuerdo con Salesforce es fundamental. La combinación de Data Cloud, Agentforce y nuestra experiencia operativa nos permite construir un ecosistema multiagente capaz de convertir los datos de cliente en resultados medibles a escala global”.*

Por su parte, **Marco Hernansanz, EVP y CEO de Salesforce** para el Sur de Europa, Oriente Medio y África, destaca que el acuerdo con Konecta, enmarcado en la era de la Empresa Agéntica, impulsará “un nuevo modelo de gestión empresarial”, gracias a la integración de Agentforce y Data Cloud en el modelo global de servicios de la compañía. Además, según explica, esta colaboración: *“ayudará a las empresas a unificar sus datos de cliente y desplegar agentes autónomos capaces de razonar y resolver problemas”,* contribuyendo así a definir *“el futuro del trabajo digital”.*

About Konecta

Konecta is a leading innovative global service provider in customer management business process and digital outsourcing, with 109,000 passionate employees working in 40 languages across 4 continents and 28 countries. Focusing on the unique needs and opportunities of each industry, Konecta offers a full range of end-to-end customer management solutions – including acquisition, retention, customer service, technical support, and collection – all based on a sustainable business model. These services are built on a portfolio of world-class expertise covering customer experience and process management, digital solutions and cutting-edge technologies. Headquartered in Madrid, Konecta delivers global revenues of €2 billion with more than 500 clients, covering some of the biggest names in telecoms, energy, banking, mobility, retail, and e-commerce.

Media contacts

Press & Media enquiries

corporate@konecta.com

The logo for Konecta, featuring the word "konecta" in a bold, lowercase, blue sans-serif font.

Konecta acelera la eficiencia de los servicios de outsourcing con Salesforce Data 360 y Agentforce