

Konecta y Kia España, reconocidas como la mejor experiencia de cliente en automoción en los Platinum Customer Experience Awards

June 23, 2026

- **Este galardón reconoce el proyecto de transformación de la atención al cliente desarrollado por Konecta para Kia España, basado en un modelo omnicanal y la digitalización de procesos.**
- **La iniciativa ha permitido reducir un 32% las consultas telefónicas de la compañía, y aumentar un 52% las gestiones digitales en tan solo un año.**



Madrid, 15 de junio de 2026. [Konecta](#), líder mundial en transformación de la experiencia de cliente (CX) y servicios digitales, ha sido reconocida junto a Kia España en la 17ª edición de los Platinum Customer Experience Awards, organizados por Contact Center Hub, como la mejor experiencia de cliente en automoción del país. Este galardón pone en valor el proyecto desarrollado por Konecta para Kia España, orientado a evolucionar la experiencia de cliente mediante un modelo más personalizado y apoyado en tecnología, donde automatización inteligente y omnicanalidad se convierten en una apuesta segura para la redefinición de la experiencia de cliente al servir para mejorar la calidad del servicio y la eficiencia operativa.

El proyecto reconocido nace del servicio de atención al cliente de postventa de Kia España, en un mercado del automóvil especialmente competitivo y marcado por unas expectativas cada vez más exigentes por parte de los consumidores. Pese a que el servicio presentaba una operación efectiva, el objetivo de Kia España era avanzar hacia un modelo más ágil, capaz de responder mejor a las necesidades de sus clientes, al optimizar los procesos internos y reforzar la eficiencia de sus canales de comunicación.

Para dar respuesta a este reto, Konecta diseñó un servicio basado en la omnicanalidad y estructurado en distintas unidades especializadas para gestionar la atención al

cliente, las reclamaciones, el soporte legal o las oportunidades comerciales. Los resultados obtenidos reflejan el gran impacto de esta transformación: en tan solo un año, el volumen de consultas telefónicas se redujo un 32%, mientras que las gestiones realizadas a través de canales digitales crecieron un 52%, alcanzando cerca de 3.800 interacciones mensuales. De este modo, se optimizó la distribución de las consultas entre canales y se elevaron los niveles de servicio hasta estabilizarlos por encima del 80%.

Según afirmó el Enrique García Gullón, director general de Iberia en Konecta:

“Este reconocimiento demuestra que la transformación de la experiencia de cliente solo es posible cuando la tecnología y el talento trabajan juntos hacia un mismo objetivo. Para Konecta, acompañar a Kia España en la evolución de su modelo de atención ha sido una oportunidad para demostrar cómo la omnicanalidad y la automatización inteligente pueden generar un impacto real en la satisfacción del cliente y en la eficiencia operativa. Estamos muy orgullosos de este logro compartido.”

Por su parte, Emilio Herrera CEO de Kia España, destacó: *“En un mercado tan competitivo como el de la automoción, ofrecer una experiencia de cliente ágil, coherente y de calidad es fundamental. Gracias al trabajo conjunto con Konecta, hemos logrado avanzar hacia un modelo más digital, eficiente y alineado con las expectativas de nuestros clientes. Este premio es un reconocimiento al esfuerzo de ambos equipos y a nuestra apuesta por innovar continuamente en la relación con nuestros usuarios.”*

Los **Platinum Customer Experience Awards** se han consolidado como uno de los principales reconocimientos del sector en España. Cada año distinguen las mejores iniciativas y proyectos destinados a fortalecer la relación entre las organizaciones y sus clientes, poniendo en valor la excelencia operativa, la innovación y su impacto en la experiencia de usuario.

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 y Kia España, reconocidas como la mejor experiencia de cliente en automoción en los Platinum Customer Experience Awards