

Konecta y ElevenLabs ayudan a las marcas a integrar agentes de voz con IA natural en el servicio al cliente a gran escala

July 15, 2026

- **Esta alianza integra la IA conversacional de ElevenLabs en la plataforma Kolibri de Konecta.**
- **El programa piloto con una cadena de restaurantes logró una precisión del 97 % en los pedidos y una reducción del 35 % en los costos de gestión de pedidos en 50 establecimientos y 35 000 llamadas.**
- **Los agentes de voz con IA brindarán soporte a los equipos de atención al cliente, mejorarán la resolución de problemas y ayudarán a las marcas a responder con mayor rapidez durante los períodos de mayor demanda.**



Madrid, 15 de julio 2026 - [Konecta](#), líder mundial en experiencia del cliente y servicios digitales, anunció hoy una alianza estratégica con [ElevenLabs](#), una de las plataformas de voz con IA líderes en el mundo, para ayudar a las marcas a incorporar agentes de voz con IA de sonido natural en las operaciones de atención al cliente a escala empresarial.

Gracias a esta alianza, la IA conversacional de ElevenLabs se integrará en la plataforma [Kolibri](#) de Konecta. Esto ofrece a las empresas una forma sencilla de implementar agentes de voz que pueden comunicarse de forma natural con los clientes, comprender el contexto y ayudar a resolver interacciones, tanto rutinarias como complejas, en todas las operaciones de atención al cliente.

Las marcas siguen enfrentándose a una creciente presión para mejorar la experiencia del cliente, al tiempo que gestionan un volumen de contactos cada vez mayor, la complejidad de los canales y los costes operativos. Si bien los canales digitales continúan expandiéndose, la voz sigue siendo una parte fundamental del recorrido del cliente.

Konecta y ElevenLabs abordan este desafío combinando tecnología avanzada de voz con IA con una amplia experiencia en operaciones de atención al cliente. Esta alianza permite a las marcas implementar agentes de voz con IA natural capaces de gestionar interacciones de alto volumen, brindar soporte a los equipos de atención al cliente y reducir la presión durante los periodos de mayor actividad, garantizando que los agentes humanos se centren en los momentos más importantes, complejos o de mayor valor para el cliente.

Los agentes de voz con IA admiten más de 70 idiomas y se pueden configurar según diferentes acentos, dialectos, vocabulario específico del sector y la intención del cliente. Esto permite a las marcas ofrecer experiencias únicas y naturales a sus clientes, adaptadas a sus necesidades, manteniendo la coherencia, la precisión y la gobernanza en todas sus operaciones globales.

Esta capacidad es especialmente relevante para sectores complejos con un alto volumen de llamadas, como la banca y los servicios financieros, las telecomunicaciones, el comercio minorista, los servicios públicos, la sanidad, los viajes y la movilidad. Las organizaciones pueden implementar agentes de voz con IA para gestionar actividades clave como la toma de pedidos, la reserva de citas, la gestión de facturación, el soporte técnico y la tramitación de devoluciones o reembolsos.

En entornos de atención al cliente delicados, como la gestión de cobros, los agentes de voz con IA pueden facilitar la comunicación y la clasificación rutinarias, al tiempo que garantizan la disponibilidad de agentes humanos para conversaciones que requieran criterio, empatía o asistencia especializada.

Esta tecnología ya se ha probado con una importante cadena de restaurantes española en 50 establecimientos de España y Portugal, gestionando 35 000 llamadas. El agente de voz con IA gestionó los pedidos telefónicos entrantes y logró una precisión del 97 %, captando llamadas de alto volumen que antes se perdían durante los periodos de máxima demanda.

Esta alianza aúna tres capacidades clave:

- Agentes de voz con IA natural: La IA conversacional de ElevenLabs permite a las marcas crear agentes de voz expresivos y de respuesta rápida que pueden interactuar con los clientes en lenguaje natural en una amplia gama de entornos de servicio. Los agentes mejorarán continuamente mediante conversaciones reales con los clientes para ofrecer respuestas más precisas y contextualizadas con el tiempo.
- Experiencia operativa en CX: Konecta aporta más de 25 años de experiencia en experiencia del cliente en sectores regulados y de alto volumen, con más de 100 000 empleados que operan en 40 idiomas en 28 países.
- Implementación empresarial a través de Kolibri: Mediante la plataforma Kolibri de Konecta, las empresas pueden conectar agentes de voz con IA a sus sistemas de atención al cliente, flujos de trabajo, modelos de gobernanza y equipos de soporte humano existentes. Esto ayuda a las organizaciones a pasar de la experimentación a la implementación lista para producción, manteniendo la visibilidad del rendimiento, el coste, el cumplimiento normativo y la gestión de incidencias.

Oscar Vergé, Chief AI Deployment Officer en Konecta, comentó: “El servicio al cliente se basa en una idea simple: las personas quieren ser escuchadas. La IA de voz ofrece a las marcas una nueva y poderosa forma de escuchar, responder y resolver las necesidades de los clientes con mayor rapidez, pero solo funciona si se diseña en torno a conversaciones reales, los temas que más preocupan a los clientes y cómo esperan realmente recibir asistencia.

“Nuestra alianza con ElevenLabs combina una de las plataformas de IA de voz más avanzadas del mundo con la experiencia de Konecta en la gestión de millones de interacciones con clientes en sectores complejos. Juntos, ayudamos a las marcas a

implementar agentes de voz con IA de sonido natural que apoyan a los equipos de primera línea, mejoran la resolución y crean mejores experiencias para los clientes a gran escala, al tiempo que permiten a las personas centrarse en los momentos en que la empatía, el criterio y la experiencia son más importantes”.

Ashish Uchil, Global Head of Business Development & Partnerships de

ElevenLabs, afirmó, “ElevenLabs ha creado la plataforma de IA de voz y agentes más avanzada del mundo, y hemos comprobado de primera mano su eficacia en entornos de producción. Esta alianza con Konecta permite llevar esta tecnología a las empresas a gran escala y con rapidez, abarcando voz, chat y todos los canales que utilizan sus clientes. Nuestra tecnología, combinada con la experiencia de Konecta en experiencia del cliente, sus datos propios y su infraestructura de distribución global, convierte a esta alianza en la solución más eficaz para integrar la IA de voz y los agentes en las operaciones empresariales”.

About Konecta

Konecra 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



Konecta y ElevenLabs ayudan a las marcas a integrar agentes de voz con IA natural en el servicio al cliente a gran escala