

A Konecta e Kia Espanha foram reconhecidas pela melhor experiência do cliente no setor automóvel nos Platinum Customer Experience Awards

June 23, 2026

- **Este prémio reconhece o projeto de transformação do serviço ao cliente desenvolvido pela Konecta para a Kia Espanha, baseado num modelo omnicanal e na digitalização de processos.**
- **A iniciativa reduziu as consultas telefónicas da empresa em 32% e aumentou as interações digitais em 52% em apenas um ano.**



Madrid, 15 de junho de 2026 - A [Konecta](#), líder global em experiência do cliente (CX) e serviços digitais, foi reconhecida, juntamente com a Kia Espanha, na 17ª edição dos Platinum Customer Experience Awards, organizados pelo Contact Center Hub, como a melhor experiência do cliente no setor automóvel em Espanha. Este prémio destaca [o projeto desenvolvido pela Konecta](#) para a Kia Espanha, que visa melhorar a experiência do cliente através de um modelo mais personalizado e orientado pela tecnologia, onde a automação inteligente e as estratégias omnicanal se tornam uma abordagem fiável para redefinir a experiência do cliente, melhorando a qualidade do serviço e a eficiência operacional.

O projeto premiado teve origem no departamento de apoio ao cliente pós-venda da Kia Espanha, que opera num mercado automóvel altamente competitivo, marcado por expectativas cada vez mais exigentes por parte dos consumidores. Embora o serviço já apresentasse um desempenho eficaz, o objetivo da Kia Espanha era migrar para um modelo mais ágil, capaz de responder melhor às necessidades dos seus clientes, otimizando os processos internos e reforçando a eficiência dos seus canais de comunicação.

Para fazer face a este desafio, a Konecta concebeu um serviço baseado numa abordagem omnicanal e estruturado em unidades especializadas distintas para gerir o atendimento ao cliente, sinistros, apoio jurídico e oportunidades comerciais. Os resultados refletem o impacto significativo desta transformação: em apenas um ano, o volume de consultas telefónicas foi reduzido em 32%, enquanto as transações realizadas através de canais digitais cresceram 52%, atingindo quase 3.800 interações mensais. Isto otimizou a distribuição de consultas entre canais e estabilizou os níveis de serviço acima dos 80%.

“Este reconhecimento demonstra que a transformação da experiência do cliente só é possível quando a tecnologia e o talento trabalham em conjunto em prol de um objetivo comum. Para a Konecta, apoiar a Kia Espanha na evolução do seu modelo de serviço foi uma oportunidade para mostrar como as soluções omnicanal e a automação inteligente podem gerar um impacto real na satisfação do cliente e na eficiência operacional. Estamos extremamente orgulhosos desta conquista conjunta”, afirmou **Enrique García Gullón, Managing Director da Ibéria, Konecta.**

Emilio Herrera, CEO da Kia Espanha, salientou: “Num mercado automóvel tão competitivo como o nosso, oferecer uma experiência ao cliente ágil, consistente e de alta qualidade é fundamental. Graças aos nossos esforços conjuntos com a Konecta, avançamos com sucesso para um modelo mais digital e eficiente, alinhado com as expectativas dos nossos clientes. Este prémio reconhece o trabalho árduo de ambas as equipas e o nosso compromisso com a inovação contínua na forma como nos ligamos aos nossos utilizadores.”

Saiba mais sobre [a parceria entre Konecta e Kia Espanha](#).

O Platinum Customer Experience Awards afirmou-se como uma das principais referências do setor em Espanha. Anualmente, premeia as melhores iniciativas e projetos que visam fortalecer a relação entre as organizações e os seus clientes, destacando a excelência operacional, a inovação e o impacto na experiência do

utilizador.

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. The letter 'o' is stylized with a diagonal slash through it.

A Konecta e Kia Espanha foram reconhecidas pela melhor experiência do cliente no setor automóvel nos Platinum Customer Experience Awards