

Konecta désignée « Entreprise de l'année 2026 » de l'industrie de l'expérience client en Europe et en Amérique latine

September 10, 2026



Madrid, le 10 septembre 2026 – [Konecta](#), leader mondial de l'expérience client (CX) et des services numériques, annonce aujourd'hui avoir été désignée par Frost & Sullivan « Entreprise de l'année 2026 » de l'industrie de l'expérience client, tant sur le marché européen que sur celui de l'Amérique latine. Ces deux distinctions soulignent la capacité d'innovation de Konecta en matière d'IA, sa rigueur dans l'exécution et son approche pionnière dans l'intégration de l'IA générative et agentique au sein des opérations CX à l'échelle mondiale.

C'est en conjuguant une expertise sectorielle approfondie et des investissements continus dans les technologies de nouvelle génération que Konecta a obtenu cette double récompense :

- Katalyst 2028 et transformation pilotée par l'IA : porté par un investissement structurant de 150 millions d'euros, le programme « Katalyst 2028 » de Konecta positionne l'entreprise comme un partenaire global en matière de technologie, de données et d'opérations.
- [La plateforme d'IA agentique Kolibri](#) : afin d'aider les entreprises à passer de la phase d'expérimentation de l'IA à sa mise en production à grande échelle, Konecta a récemment lancé Kolibri, une plateforme d'orchestration d'IA agentique. En combinant une bibliothèque de cas d'usage sectoriels préconçus à hauteur de 80 %, une architecture ouverte et un dispositif FinOps intégré pour la maîtrise des coûts, Kolibri permet aux organisations de déployer l'IA agentique à grande échelle, en toute sécurité. La plateforme relie agents IA, experts humains et systèmes d'entreprise au sein d'un écosystème unique, adossé à un cadre de gouvernance de l'IA certifié ISO 42001.
- Une IA évolutive et centrée sur l'humain : Konecta gère efficacement des équipes hybrides associant agents humains et IA autonome. En Amérique latine, les solutions d'IA agentique de Konecta automatisent avec succès les opérations de recouvrement en phase précoce, tout en maintenant des niveaux de performance comparables à ceux des meilleurs agents humains. Ainsi, ces derniers se consacrent avant tout à des tâches plus complexes et personnalisées.
- Une exécution standardisée et une gouvernance rigoureuse : face au renforcement de la réglementation européenne, Konecta anticipe les exigences de l'AI Act européen grâce à un cadre de conformité global et à des analyses d'impact relatives à la protection des données (AIPD) standardisées. Par ailleurs, Konecta généralise le déploiement du référentiel COPC CX Standard à l'ensemble de ses implantations, favorisant une excellence opérationnelle unifiée et une constance de service dans 28 pays.

- Un écosystème technologique stratégique : Konecta accélère l'innovation grâce à des partenariats solides avec des acteurs de référence de l'écosystème tels qu'AWS, Google Cloud, Salesforce, NICE, Lenovo, Nexthink, ElevenLabs, Uniphore et CrewAI. Ces collaborations intègrent directement des solutions avancées de cloud, de cybersécurité et de surveillance proactive par IA, tant au sein des environnements clients que des environnements collaborateurs.

« Recevoir cette double distinction d'Entreprise de l'année décernée par Frost & Sullivan témoigne de la pertinence de notre programme Katalyst 2028 et de l'engagement de nos 109 000 collaborateurs », déclare **Nouridine Bihmane, Directeur général de Konecta**. « L'écueil du déploiement de l'IA aujourd'hui réside dans l'absence de connaissance opérationnelle : comprendre ce que les secteurs réglementés exigent réellement, comment se comportent les interactions clients dans la pratique, et où se situent les cas limites. En déployant ces solutions aux côtés de nos clients, nous nous engageons directement en faveur de leurs résultats commerciaux. »

« Cette distinction 2026 vient valider notre transition de l'externalisation traditionnelle vers la mise en œuvre de transformations pilotées par l'IA, hautement complexes, à travers l'Amérique latine », ajoute **Mariano Castaños, Directeur général de Konecta pour les Amériques**. « Nous générons une valeur commerciale mesurable. Au Pérou, nous déployons des solutions d'analyse vocale et des copilotes assistés par IA dans le secteur de l'assurance pour améliorer le service client. Au Mexique, dans le commerce de détail de luxe, et en Colombie, dans le secteur financier, nous mettons en place des voicebots de recouvrement. Ces derniers ont permis d'augmenter de plus de 30 % le respect des engagements de paiement. Nos équipes démontrent ainsi que les modèles hybrides alliant humain et IA représentent l'avenir de l'expérience client dans cette région.. »

Les analystes de Frost & Sullivan ont salué l'envergure inégalée de Konecta ainsi que sa capacité d'innovation adaptative dans les deux régions :

« *Konecta se positionne comme un partenaire de transformation, et non comme un simple prestataire traditionnel de centres de contact, permettant ainsi aux entreprises de moderniser des opérations client fragmentées grâce à un modèle de prestation hybride intégrant humains et IA* », souligne **Sherrel Sonia Roche, Directrice associée de la recherche en expérience client chez Frost & Sullivan.**

« *Frost & Sullivan salue la capacité de Konecta à conjuguer innovation portée par l'IA et exécution opérationnelle à grande échelle, afin d'offrir des environnements CX mieux adaptés, plus efficaces et davantage centrés sur l'humain* », ajoute **Natalia Casanovas, Analyste en recherche des meilleures pratiques chez Frost & Sullivan.**

Pour télécharger les rapports, cliquez [ici](#).

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



Konecta désignée « Entreprise de l'année 2026 » de l'industrie de l'expérience client en Europe et en Amérique latine