

Konecta nominata “Company of the Year 2026” da Frost & Sullivan per Europa e America Latina nel settore dei servizi di gestione della Customer Experience

September 10, 2026



Madrid, 10 settembre 2026 - Konecta, leader globale nei servizi di customer experience (CX) e nelle soluzioni digitali, ha annunciato oggi di aver ricevuto il riconoscimento da parte di Frost & Sullivan come Company of the Year 2026 nel settore dei servizi di gestione della customer experience sia per il mercato europeo sia per quello latino-americano. I premi valorizzano l'innovazione AI-driven di Konecta, la

capacità di *execution* e l'approccio pionieristico nell'integrazione dell'AI generativa e agentica nelle operazioni CX globali.

Questo riconoscimento testimonia la trasformazione di Konecta da tradizionale fornitore di servizi di contact center a partner strategico per la trasformazione digitale. Frost & Sullivan ha riconosciuto in particolare la capacità di Konecta di modernizzare modelli frammentati di gestione della relazione con il cliente attraverso un modello integrato e ibrido, che combina competenze umane e intelligenza artificiale, garantendo elevati standard di qualità del servizio e generando risultati di business misurabili.

Koneccta ha ottenuto il titolo di Company of the Year grazie alla combinazione tra una profonda conoscenza dei settori di riferimento e continui investimenti nelle tecnologie di nuova generazione:

- **Katalyst 2028 e AI-led transformation:** grazie a un investimento significativo di 150 milioni di euro a sostegno della trasformazione, l'iniziativa "Katalyst 2028" posiziona Konecta come partner end-to-end per tecnologia, dati e operations.
- **[Kolibri agentic platform](#):** per supportare le aziende nel passaggio dalla sperimentazione dell'AI alla piena applicazione operativa, Konecta ha recentemente lanciato Kolibri, una piattaforma di orchestrazione basata sull'intelligenza artificiale agentica. Combinando una libreria con l'80% di casi d'uso preconfigurati e specifici per settore, un'architettura aperta e funzionalità FinOps integrate per il controllo dei costi, Kolibri consente alle organizzazioni di implementare l'AI agentica su larga scala in modo sicuro. La piattaforma connette agenti AI, esperti umani e sistemi aziendali in un unico ecosistema, supportato da un framework di gestione dell'intelligenza artificiale certificato ISO 42001.
- **AI scalabile e centrata sulle persone:** Konecta coordina efficacemente workforce ibride che combinano operatori umani e sistemi AI autonomi. In America Latina, le soluzioni di AI agentica di Konecta hanno consentito di automatizzare le prime fasi dei processi di recupero crediti mantenendo livelli di performance paragonabili a quelli dei migliori operatori umani, liberando le persone da attività ripetitive e

permettendo loro di concentrarsi su attività più complesse e personalizzate.

- Execution standardizzata e governance solida: con l'evoluzione della normativa europea, Konecta affronta in modo proattivo i requisiti dell'EU AI Act attraverso un framework globale di compliance e procedure standardizzate di Data Protection Impact Assessment (DPIA). Inoltre, l'azienda sta implementando lo standard COPC CX in tutte le proprie sedi, promuovendo eccellenza operativa e coerenza del servizio nei 28 Paesi in cui opera.
- Ecosistema tecnologico strategico: Konecta accelera l'innovazione attraverso partnership con leader tecnologici come AWS, Google Cloud, Salesforce, NICE, Lenovo, Nexthink, ElevenLabs, Uniphore e CrewAI. Queste collaborazioni permettono di integrare direttamente negli ecosistemi sia dei clienti sia dei dipendenti soluzioni avanzate di cloud, cybersecurity e monitoraggio proattivo basato sull'intelligenza artificiale.

*"Ricevere questo doppio riconoscimento come Company of the Year da parte di Frost & Sullivan rappresenta una conferma della nostra visione Katalyst 2028 e della dedizione dei nostri 109.000 dipendenti", ha dichiarato **Nourdine Bihmane, CEO di Konecta**. "Il divario nell'implementazione dell'AI oggi è rappresentato dall'assenza di conoscenze operative che consentano di comprendere ciò di cui hanno effettivamente bisogno i settori regolamentati, come si svolgono le interazioni reali con i clienti e dove si trovano i casi limite. Sviluppando queste soluzioni a fianco dei nostri clienti, ci impegniamo direttamente a garantire i loro risultati di business."*

*"Questo riconoscimento del 2026 conferma il nostro percorso di evoluzione da fornitore tradizionale di outsourcing a partner capace di realizzare trasformazioni complesse guidate dall'AI in America Latina", ha aggiunto **Mariano Castaños, CEO di Konecta America**. "Stiamo generando valore concreto per le aziende. Dall'implementazione di sistemi di speech analytics e copiloti basati sull'AI nel settore assicurativo in Perù, per migliorare il servizio clienti, fino all'introduzione di voicebot per la gestione dei crediti nel retail di lusso in Messico e nel settore finanziario colombiano, che hanno aumentato*

di oltre il 30% la capacità di rispettare le promesse di pagamento: i nostri team stanno dimostrando che i modelli ibridi uomo-AI rappresentano il futuro della customer experience in questa regione".

Gli analisti di Frost & Sullivan hanno sottolineato la capacità di Konecta di combinare scala globale e innovazione adattiva nei due mercati:

" Konecta si posiziona come partner per la trasformazione piuttosto che come un tradizionale fornitore di servizi di call center, consentendo alle aziende di modernizzare operazioni clienti frammentate attraverso un modello integrato e ibrido uomo-AI", ha commentato **Sherrel Sonia Roche, Associate Director of Customer Experience Research di Frost & Sullivan.**

"Frost & Sullivan riconosce a Konecta il merito di combinare innovazione guidata dall'AI ed execution operativa su larga scala per offrire ambienti CX più adattivi, efficienti e centrati sulle persone", ha aggiunto **Natalia Casanovas, Best Practices Research Analyst di Frost & Sullivan.**

Clicca [qui](#) per scaricare i report.

About Konecta

Koneccta 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 nominata “Company of the Year 2026” da Frost & Sullivan per Europa e America Latina nel settore dei servizi di gestione della Customer Experience