

"Konecta, 2026'da Hem Avrupa Hem Latin Amerika'da 'Yılın Şirketi'"

September 10, 2026



İstanbul, 10 Eylül 2026 - Müşteri deneyimi (CX) ve dijital hizmetler alanında küresel bir lider olan [Konecta](#), Frost & Sullivan tarafından hem Avrupa hem de Latin Amerika pazarlarında müşteri deneyimi yönetimi hizmetleri sektöründe 2026 Yılın Şirketi seçildiğini duyurdu. Bu ödüller, Konecta'nın yapay zekâ odaklı inovasyonunu, disiplinli uygulama yaklaşımını, üretken ve otonom yapay zekâyı küresel müşteri deneyimi operasyonlarına entegre etmedeki öncü rolünü ortaya koyuyor.

Bu başarı, Konecta'nın geleneksel bir çağrı merkezi dış kaynak hizmet sağlayıcısından stratejik bir dijital dönüşüm ortağına geçişini tescil ediyor. Frost & Sullivan, özellikle

Konecta'nın insan ve yapay zekâyı bir araya getiren entegre ve hibrit hizmet modeli sayesinde dağınık müşteri operasyonlarını modernize etme ve ölçülebilir iş sonuçları yaratırken sürekli yüksek hizmet kalitesi sağlama becerisini takdir etti.

Konecta, derin sektör uzmanlığını yeni nesil teknolojilere yaptığı sürekli yatırımlarla birleştirerek Yılın Şirketi unvanına layık görüldü:

- Katalyst 2028 ve yapay zekâ odaklı dönüşüm: 150 milyon Euro'luk dönüşüm yatırımıyla hayata geçirilen Konecta'nın "Katalyst 2028" girişimi, şirketi uçtan uca teknoloji, veri ve operasyon ortağı olarak konumlandırıyor.
- [Kolibri Yapay Zekâ Platformu](#) Konecta, şirketlerin yapay zekâ denemelerinden tam ölçekli uygulamalara geçişini desteklemek amacıyla yakın zamanda otonom yapay zekâ orkestrasyon platformu Kolibri'yi kullanıma sundu. Yüzde 80'i önceden geliştirilmiş sektöre özel kullanım senaryolarından oluşan bir kütüphaneyi açık mimari ve maliyet kontrolü sağlayan entegre FinOps özellikleriyle birleştiren Kolibri, kuruluşların otonom yapay zekâyı güvenli ve ölçeklenebilir biçimde devreye almalarına olanak tanıyor. Platform; yapay zekâ ajanlarını, insan uzmanları ve kurumsal sistemleri ISO 42001 sertifikalı yapay zekâ yönetim çerçevesiyle desteklenen tek bir ekosistemde buluşturuyor.
- Ölçeklenebilir ve insan odaklı yapay zekâ: Konecta, insan temsilciler ile otonom yapay zekâyı bir araya getiren hibrit iş gücünü etkin biçimde yönetiyor. Konecta'nın Latin Amerika'daki otonom yapay zekâ çözümleri, erken aşamadaki tahsilat süreçlerini başarıyla otomatikleştirirken en yüksek performans gösteren insan temsilcilerle karşılaştırılabilir sonuçlar elde ediyor. Böylece çalışanlar daha karmaşık ve kişiselleştirilmiş görevlere odaklanabiliyor.
- Standartlaştırılmış uygulama ve güçlü yönetişim: Avrupa'daki düzenlemeler sıkılaşıırken, Konecta küresel uyum çerçevesi ve standartlaştırılmış Veri Koruma Etki Değerlendirmeleri (DPIA) aracılığıyla AB Yapay Zekâ Yasası'nın gerekliliklerine proaktif biçimde yanıt veriyor. Konecta ayrıca COPC CX Standardı'nı faaliyet gösterdiği tüm coğrafyalarda kurumsal yapısının bir parçası haline getirerek 28

ülkede ortak operasyonel mükemmeliyet ve hizmet tutarlılığı sağlıyor.

- Stratejik teknoloji ekosistemi: Konecta; AWS, Google Cloud, Salesforce, NICE, Lenovo, Nexthink, ElevenLabs, Uniphore ve CrewAI gibi ekosistem liderleriyle kurduğu güçlü iş birlikleri sayesinde inovasyonu hızlandırıyor. Bu iş birlikleri; gelişmiş bulut teknolojilerinin, siber güvenlik çözümlerinin ve proaktif yapay zekâ izleme yetkinliklerinin hem müşteri hem de çalışan ortamlarına doğrudan entegre edilmesini sağlıyor.

Konecta CEO'su Nourdine Bihmane, konuya ilişkin şunları söyledi: *“Frost & Sullivan tarafından iki bölgede birden Yılın Şirketi seçilmemiz, Katalyst 2028 vizyonumuzun ve 109 bin çalışanımızın özverisinin bir göstergesi. Günümüzde yapay zekânın uygulamaya geçirilmesindeki en büyük eksiklik: regülasyona tâbi sektörlerin gerçekte neye ihtiyaç duyduğunu, gerçek müşteri etkileşimlerinin nasıl gerçekleştiğini ve istisnai durumların nerelerde ortaya çıktığını bilen operasyonel deneyimin yeterince sürece dâhil edilmemesidir. Bu çözümleri müşterilerimizle birlikte hayata geçirerek onların iş sonuçlarına doğrudan katkı sunmayı taahhüt ediyoruz.”*

Konecta Amerika CEO'su Mariano Castaños ise şunları ekledi: *“2026 yılında aldığımız bu ödül, geleneksel dış kaynak hizmetlerinden Latin Amerika genelinde son derece karmaşık ve yapay zekâ odaklı dönüşümler sunan bir yapıya geçişimizi doğruluyor. Ölçülebilir iş değeri yaratıyoruz. Peru'nun sigorta sektöründe müşteri hizmetlerini geliştirmek için yapay zekâ destekli konuşma analitiği ve dijital asistanların kullanıma alınmasından, Meksika'nın lüks perakende ve Kolombiya'nın finans sektörlerinde ödeme sözü gerçekleştirme oranlarını yüzde 30'un üzerinde artıran tahsilat voicebotlarının uygulanmasına kadar ekiplerimiz, insan ve yapay zekâyı birleştiren hibrit modellerin bu bölgede müşteri deneyiminin geleceği olduğunu kanıtlıyor.”*

Frost & Sullivan analistleri, Konecta'nın her iki bölgedeki benzersiz ölçeğini ve değişime uyum sağlayan inovasyon yaklaşımını şu sözlerle değerlendirdi:

Frost & Sullivan Müşteri Deneyimi Araştırmaları Direktör Yardımcısı Sherrel Sonia Roche, *“Konecta, geleneksel bir çağrı merkezi dış kaynak hizmet sağlayıcısı olmanın ötesinde bir dönüşüm ortağı olarak konumlanıyor. İnsan ve yapay zekâyı bir araya getiren entegre ve hibrit hizmet modeliyle şirketlerin dağınık müşteri operasyonlarını modernize etmelerine olanak tanıyor,” dedi.*

Frost & Sullivan En İyi Uygulamalar Araştırma Analisti Natalia Casanovas ise *“Frost & Sullivan, yapay zekâ odaklı inovasyonu büyük ölçekli operasyonel uygulama gücüyle birleştirerek daha uyarlanabilir, verimli ve insan odaklı müşteri deneyimi ortamları sunan Konecta’yı bu ödüle layık görmüştür” ifadelerini kullandı.*

[Raporları incelemek için tıklayın.](#)

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 Konecta logo is displayed in a bold, blue, sans-serif font. The letter 'o' is stylized with a diagonal slash through it.

"Konecta, 2026'da Hem Avrupa Hem Latin Amerika'da 'Yılın Şirketi'"