

Konecta é reconhecida como Empresa do Ano 2026 na Europa e na América Latina no setor de serviços de gestão da experiência do cliente (CX)

September 10, 2026



São Paulo, 10 de Setembro de 2026 - A [Konecta](#), líder global em experiência do cliente (CX) e serviços digitais, anuncia que foi reconhecida pela Frost & Sullivan como Empresa do Ano 2026 em serviços de gestão da experiência do cliente, tanto no

mercado europeu quanto no latino-americano. Os prêmios destacam a inovação orientada por IA da Konecta, sua execução disciplinada e sua abordagem pioneira na integração de IA generativa e IA agêntica às operações globais de CX.

Este reconhecimento celebra o sucesso da transição da Konecta de uma tradicional provedora de terceirização de contact center para uma parceira estratégica de transformação digital. A Frost & Sullivan reconheceu especificamente a capacidade da Konecta de modernizar operações fragmentadas de atendimento ao cliente por meio de um modelo integrado e híbrido de prestação de serviços, combinando pessoas e IA, garantindo serviços de alta qualidade de forma consistente e, ao mesmo tempo, gerando resultados de negócio mensuráveis.

A Konecta conquistou o reconhecimento de Empresa do Ano ao combinar profunda expertise setorial com investimentos contínuos em tecnologias de última geração:

- Katalyst 2028 e transformação orientada por IA: impulsionada por um investimento transformador de €150 milhões, a iniciativa “Katalyst 2028” posiciona a Konecta como uma parceira abrangente em tecnologia, dados e operações.
- [Plataforma agêntica Kolibri](#): para ajudar as empresas na experimentação com IA para avançarem na produção em escala, a Konecta lançou recentemente o Kolibri, uma plataforma de orquestração de IA agêntica. Ao combinar uma biblioteca de casos de uso específicos por setor, 80% pré-construídos, com arquitetura aberta e recursos de FinOps integrados para controle de custos, o Kolibri permite que as organizações implementem IA agêntica em escala e com segurança. A plataforma conecta agentes de IA, especialistas humanos e sistemas corporativos em um único ecossistema, sustentado por uma estrutura de gestão de IA certificada pela ISO 42001.
- IA escalável e centrada nas pessoas: a Konecta orquestra de maneira eficaz forças de trabalho que combinam agentes humanos e IA autônoma. Na América Latina, as soluções de IA agêntica da Konecta automatizam com sucesso etapas iniciais de cobrança, mantendo níveis de performance comparáveis aos dos melhores agentes humanos e liberando os profissionais para lidar com tarefas mais complexas e personalizadas.
- Execução padronizada e governança robusta: conforme as regulamentações europeias se tornam mais rigorosas, a Konecta se antecipa às exigências do

Regulamento Europeu de Inteligência Artificial (EU AI Act) por meio de uma estrutura global de conformidade e de Avaliações de Impacto sobre a Proteção de Dados (*Data Protection Impact Assessments* - DPIA) padronizadas. Além disso, a Konecta está institucionalizando o padrão COPC CX (*Customer Operations Performance Center*) em toda a sua operação, promovendo excelência operacional unificada e consistência na prestação de serviços em 28 países.

- Ecossistema estratégico de tecnologia: a Konecta acelera a inovação por meio de parcerias relevantes com líderes do ecossistema, como AWS, Google Cloud, Salesforce, NICE, Lenovo, Nexthink, ElevenLabs, Uniphore e CrewAI. Essas colaborações incorporam recursos avançados de nuvem, cibersegurança e monitoramento proativo por IA diretamente aos ambientes de clientes e colaboradores.

“Receber este duplo reconhecimento de Empresa do Ano pela Frost & Sullivan é uma comprovação da nossa visão Katalyst 2028 e da dedicação dos nossos 109 mil colaboradores”, afirma **Nouridine Bihmane, CEO da Konecta**. “A lacuna existente hoje na implementação de IA está na ausência do conhecimento operacional necessário para compreender o que os setores regulados realmente exigem, como as interações reais com clientes acontecem e onde estão os casos excepcionais. Ao operar essas soluções em conjunto com nossos clientes, assumimos um compromisso direto com seus resultados de negócio.”

“Este reconhecimento em 2026 valida nossa transição da terceirização tradicional para a entrega de transformações altamente complexas e orientadas por IA em toda a América Latina”, acrescenta **Mariano Castaños, CEO da Konecta para Américas**. “Estamos gerando valor de negócio mensurável. Seja implementando speech analytics habilitado por IA e copilots no setor de seguros do Peru para aprimorar o atendimento ao cliente, seja implementando bots de voz de cobrança nos setores de varejo de luxo do México e financeiro da Colômbia, que elevaram em mais de 30% o cumprimento das promessas de pagamento, nossas equipes estão comprovando que os modelos híbridos

de pessoas e IA são o futuro da experiência do cliente nesta região.”

Os analistas da Frost & Sullivan destacaram a escala incomparável e a inovação adaptável da Konecta nas duas regiões:

“A Konecta está posicionada como uma parceira de transformação, e não como uma tradicional provedora de terceirização de contact center, permitindo que as empresas modernizem operações fragmentadas de atendimento ao cliente por meio de um modelo integrado e híbrido de prestação de serviços, combinando pessoas e IA”, afirma **Sherrel Sonia Roche, Diretora Associada de Pesquisa em Experiência do Cliente da Frost & Sullivan.**

“A Frost & Sullivan reconhece a Konecta por combinar inovação orientada por IA com execução operacional em larga escala para oferecer ambientes de CX mais adaptáveis, eficientes e centrados nas pessoas”, acrescenta **Natalia Casanovas, Analista de Pesquisa de Melhores Práticas da Frost & Sullivan.**

Para baixar os relatórios, acesse o [link](#) (disponível em inglês e espanhol).

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 é reconhecida como Empresa do Ano 2026 na Europa e na América Latina no setor de serviços de gestão da experiência do cliente (CX)