

Konecta, reconocida como Empresa del Año 2026 en Europa y Latinoamérica en el sector de CX

September 10, 2026

- **Frost & Sullivan ha destacado la evolución de Konecta hacia un modelo de socio estratégico de transformación digital, apoyado en la integración de talento humano e IA.**
- **La apuesta de la compañía por la IA generativa y agéntica, a través de iniciativas como Katalyst 2028 y Kolibri, está impulsando nuevos modelos operativos más eficientes, escalables y orientados a resultados de negocio.**
- **Puedes descargar el informe completo [aquí](#).**



Madrid, 10 de septiembre de 2026. [Konecta](#), líder mundial en transformación de la experiencia de cliente (CX) y servicios digitales, ha sido reconocida por **Frost & Sullivan** como Empresa del Año 2026 en servicios de gestión de la experiencia de cliente, tanto en el mercado europeo como en el latinoamericano. Ambos reconocimientos ponen en valor la apuesta de la compañía por la innovación impulsada por Inteligencia Artificial, su capacidad de ejecución y su enfoque pionero en la integración de IA generativa y agéntica en sus operaciones globales de CX.

Estas distinciones subrayan la evolución de Konecta desde un modelo tradicional de externalización de servicios de *contact center* hacia un posicionamiento como socio estratégico en transformación digital. Frost & Sullivan ha destacado especialmente la capacidad de la compañía para modernizar operaciones de atención al cliente fragmentadas mediante un modelo integrado e híbrido, que combina el talento humano con la IA. Este enfoque permite garantizar una calidad de servicio homogénea y, al mismo tiempo, generar resultados de negocio medibles.

Konecta ha sido reconocida como Empresa del Año gracias a la combinación de un profundo conocimiento del sector y una apuesta continua por la inversión en tecnologías de nueva generación, con proyectos como:

- Katalyst 2028, una transformación impulsada por IA: respaldada por una inversión transformadora de 150 millones de euros, la iniciativa Katalyst 2028 refuerza el posicionamiento de Konecta como socio integral en tecnología, datos y operaciones.
- Plataforma agéntica Kolibri: para ayudar a las empresas a pasar de la experimentación con IA a su despliegue a escala, Konecta ha lanzado recientemente Kolibri, una plataforma de orquestación de IA agéntica. Gracias a una biblioteca de casos de uso sectoriales, un 80% de ellos ya preconfigurados, junto con una arquitectura abierta y capacidades FinOps integradas para el control de costes, Kolibri permite a las organizaciones desplegar IA agéntica de forma segura y a gran escala. La plataforma conecta agentes de IA, expertos humanos y sistemas empresariales dentro de un único ecosistema, respaldado por un marco de gestión de IA certificado conforme la norma ISO 42001.
- IA escalable y centrada en las personas: Konecta combina de forma eficaz equipos humanos con agentes autónomos de IA dentro de sus modelos de trabajo híbridos. En Latinoamérica, las soluciones de IA agéntica de la compañía permiten automatizar con éxito las primeras fases de los procesos de recobro, manteniendo niveles de rendimiento comparables a los de los agentes humanos con mejores resultados. De este modo, los profesionales pueden centrarse en tareas más complejas y que requieren un mayor grado de personalización.
- Ejecución estandarizada y gobernanza robusta: ante el refuerzo del marco regulatorio europeo, Konecta se anticipa a los requisitos de la Ley de IA de la Unión Europea mediante un marco global de cumplimiento y evaluaciones estandarizadas de impacto en la protección de datos (DPIA). Además, la compañía está extendiendo el estándar COPC CX al conjunto de sus operaciones, con el objetivo de reforzar la excelencia operativa y garantizar una prestación de servicio homogénea en los 28 países en los que está presente.

- Ecosistema tecnológico estratégico: Konecta acelera la innovación a través de alianzas con compañías tecnológicas de referencia como AWS, Google Cloud, Salesforce, NICE, Lenovo, Nexthink, ElevenLabs, Uniphore y CrewAI. Estas colaboraciones permiten integrar capacidades avanzadas de cloud, ciberseguridad y monitorización proactiva mediante IA tanto en los entornos de cliente como en los de los empleados.

*“Recibir este doble reconocimiento como Empresa del Año por parte de Frost & Sullivan avala la visión de Katalyst 2028 y el compromiso de nuestros 109.000 empleados”, afirma **Nourdine Bihmane, CEO de Konecta**. “Uno de los principales retos actuales en el despliegue de la IA es la falta de conocimiento operativo, para entender qué necesitan realmente los sectores regulados, cómo se desarrollan las interacciones con los clientes en la práctica y dónde surgen los casos más complejos. Al operar estas soluciones junto a nuestros clientes, nos implicamos directamente en la consecución de sus resultados de negocio”.*

Por su parte, **Mariano Castaños, CEO de Konecta en América**, añade que “este reconocimiento en 2026 confirma nuestra evolución desde un modelo tradicional de externalización hacia el desarrollo de transformaciones complejas impulsadas por inteligencia artificial en toda Latinoamérica”. Asimismo, señala que “estamos generando un impacto de negocio tangible: desde la implantación de soluciones de analítica de voz y copilotos basados en IA en el sector asegurador de Perú para mejorar la atención al cliente, hasta el despliegue de voicebots para procesos de recobro en el sector retail de lujo en México y en el sector financiero en Colombia, que han llegado a incrementar en más de un 30 % el cumplimiento de los compromisos de pago. Nuestros equipos están demostrando que los modelos híbridos, que combinan personas e Inteligencia Artificial, representan el futuro de la experiencia de cliente en la región”.

Los analistas de Frost & Sullivan han destacado la escala de Konecta y su capacidad para impulsar la innovación de forma flexible y adaptada a las necesidades de ambos mercados. *“Konecta se posiciona como un socio de transformación, más allá del modelo tradicional de externalización de servicios de contact center, ayudando a las empresas a modernizar operaciones de atención al cliente fragmentadas mediante un modelo integrado e híbrido que combina personas e IA”*, subraya **Sherrel Sonia Roche, Associate Director of Customer Experience Research de Frost & Sullivan**.

Natalia Casanovas, Best Practices Research Analyst de Frost & Sullivan, destaca que: *“Frost & Sullivan reconoce a Konecta por combinar la innovación impulsada por IA con una sólida capacidad de ejecución a gran escala, generando entornos de experiencia de cliente más flexibles, eficientes y centrados en las personas”*.

Haz click [aquí](#) para descargar la información.

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 Koneccta, featuring the word "konecta" in a bold, lowercase, blue sans-serif font. The letter "v" is stylized with a diagonal slash through it.

Koneccta, reconocida como Empresa del Año 2026 en Europa y Latinoamérica en el sector de CX