

Společnost Konecta byla v odvětví služeb řízení zákaznické zkušenosti (CX) oceněna titulem „Společnost roku 2026“ pro Evropu a Latinskou Ameriku.

September 10, 2026



Madrid, 10. září 2026 – Společnost Konecta, globální lídr v oblasti zákaznické zkušenosti (CX) a digitálních služeb, dnes oznámila, že ji společnost Frost & Sullivan ocenila titulem „Společnost roku 2026“ v kategorii služeb řízení zákaznické zkušenosti, a to jak pro evropský, tak pro latinskoamerický trh. Tato ocenění vyzdvihují inovace společnosti Konecta založené na umělé inteligenci (AI), precizní realizaci a průkopnický přístup k

integraci generativní a agentní AI do globálních operací v oblasti CX.

Toto uznání reflektuje úspěšnou transformaci společnosti Konecta z tradičního poskytovatele outsourcingu kontaktních center na strategického partnera pro digitální transformaci. Společnost Frost & Sullivan ocenila zejména schopnost firmy Konecta modernizovat roztržštěné zákaznické operace prostřednictvím integrovaného hybridního modelu služeb, který kombinuje lidský faktor a AI. Tento model zajišťuje trvale vysokou kvalitu služeb a zároveň přináší měřitelné obchodní výsledky.

Společnost Konecta získala titul „Společnost roku“ díky kombinaci hlubokých odborných znalostí v oboru a neustálých investic do technologií nové generace:

Katalyst 2028 a transformace řízená AI: Iniciativa „Katalyst 2028“, podpořená transformačními investicemi ve výši 150 milionů eur, staví společnost Konecta do pozice komplexního partnera v oblastech technologií, dat a provozu.

Agentní platforma Kolibri: S cílem pomoci podnikům přejít od experimentování s AI k plnému nasazení do provozu uvedla společnost Konecta na trh platformu Kolibri, která slouží k orchestraci agentní AI. Díky kombinaci knihovny předpřipravených oborově specifických scénářů (z 80 % hotových řešení), otevřené architektury a integrovaného systému FinOps pro kontrolu nákladů umožňuje Kolibri organizacím bezpečně a ve velkém měřítku nasazovat agentní AI. Platforma propojuje agenty AI, lidské odborníky a podnikové systémy do jediného ekosystému, který je ukotven v rámci řízení AI certifikovaném podle normy ISO 42001.

Škálovatelná AI zaměřená na člověka: Konecta efektivně řídí hybridní týmy kombinující lidské agenty s autonomní AI. V Latinské Americe řešení agentní AI společnosti Konecta úspěšně automatizují počáteční fáze vymáhání pohledávek, přičemž si udržují výkonnost srovnatelnou s nejlepšími lidskými agenty; tím uvolňují ruce lidským pracovníkům pro řešení složitějších a personalizovaných úkolů.

Standardizovaná realizace a robustní systém řízení: V reakci na zpřísňující se evropské předpisy přistupuje Konecta proaktivně k nařízení EU o umělé inteligenci (EU AI Act) prostřednictvím globálního rámce pro zajištění souladu s předpisy a standardizovaných postupů posuzování vlivu na ochranu osobních údajů (DPIA). Společnost navíc zavádí standard COPC CX napříč celou svou působností, čímž zajišťuje jednotnou provozní

excelenci a konzistentní kvalitu služeb ve 28 zemích. Strategický technologický ekosystém: Společnost Konecťa urychluje inovace prostřednictvím silných partnerství s lídry v oboru, jako jsou AWS, Google Cloud, Salesforce, NICE, Lenovo, Nextthink, ElevenLabs, Uniphore a CrewAI. Díky této spolupráci jsou pokročilé technologie cloudu, kybernetické bezpečnosti a proaktivního monitoringu na bázi AI integrovány přímo do prostředí zákazníků i zaměstnanců.

„Získání tohoto dvojího ocenění ‚Společnost roku‘ od analytické firmy Frost & Sullivan je důkazem správnosti naší vize Katalyst 2028 a odhodlání našich 109 000 zaměstnanců,“ uvedl Nourdine Bihmane, generální ředitel společnosti Konecťa. „Hlavní překážkou při zavádění AI je dnes nedostatek provozních znalostí o tom, co skutečně vyžadují regulovaná odvětví, jak probíhají reálné interakce se zákazníky a kde se vyskytují okrajové případy (edge cases). Tím, že tato řešení provozujeme společně s našimi klienty, se přímo zavazujeme k dosažení konkrétních obchodních výsledků.“

„Toto ocenění potvrzuje náš posun od tradičního outsourcingu k realizaci vysoce komplexních transformací řízených umělou inteligencí napříč Latinskou Amerikou,“ dodal Mariano Castaños, generální ředitel společnosti Konecťa pro americký region. „Přinášíme měřitelnou obchodní hodnotu. Ať už jde o zavádění hlasové analytiky a asistentů (copilotů) s podporou AI v peruánském pojišťovnictví za účelem zkvalitnění služeb zákazníkům, nebo o implementaci hlasových botů pro vymáhání pohledávek v mexickém sektoru luxusního maloobchodu a kolumbijském finančním sektoru – řešení, která zvýšila míru plnění slibů o úhradě plateb o více než 30 % – naše týmy dokazují, že hybridní modely kombinující lidský faktor a AI představují budoucnost zákaznické zkušenosti v tomto regionu.“

Analytici společnosti Frost & Sullivan ocenili bezkonkurenční rozsah působení a

schopnost adaptivních inovací společnosti Konecta v obou regionech:

„Společnost Konecta se profiluje spíše jako partner pro transformaci než jako tradiční poskytovatel outsourcingu kontaktních center. Umožňuje podnikům modernizovat roztržštěné procesy obsluhy zákazníků prostřednictvím integrovaného hybridního modelu, který kombinuje lidskou práci a umělou inteligenci,“ poznamenala Sherrel Sonia Roche, ředitelka výzkumu v oblasti zákaznické zkušenosti (CX) ve společnosti Frost & Sullivan.

„Frost & Sullivan oceňuje společnost Konecta za to, že kombinuje inovace poháněné AI s rozsáhlou provozní realizací, a vytváří tak adaptivnější, efektivnější a na člověka orientovaná prostředí zákaznické zkušenosti,“ dodala Natalia Casanovas, analytička výzkumu osvědčených postupů (Best Practices) ve společnosti Frost & Sullivan.

Pro stažení zpráv klikněte [zde](#).

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



Společnost Konecta byla v odvětví služeb řízení zákaznické zkušenosti (CX) oceněna titulem „Společnost roku 2026“ pro Evropu a Latinskou Ameriku.