

Spoločnosť Konecta získala ocenenie „Spoločnosť roka 2026“ v Európe a Latinskej Amerike v oblasti služieb riadenia zákazníckej skúsenosti (CX).

September 10, 2026



Madrid, 10. septembra 2026 – Spoločnosť Konecta, globálny líder v oblasti zákazníckej skúsenosti (CX) a digitálnych služieb, dnes oznámila, že ju spoločnosť Frost & Sullivan ocenila ako Spoločnosť roka 2026 v oblasti služieb riadenia zákazníckej skúsenosti na európskom aj latinskoamerickom trhu. Tieto ocenenia zdôrazňujú inovácie spoločnosti Konecta založené na umelej inteligencii, disciplinovanú realizáciu a priekopnícky prístup

k integrácii generatívnej a agentickej umelej inteligencie do globálnych operácií CX.

Toto uznanie oslavuje úspešný prechod spoločnosti Konecta z tradičného outsourcingu kontaktných centier na strategického partnera pre digitálnu transformáciu. Spoločnosť Frost & Sullivan osobitne ocenila schopnosť spoločnosti Konecta modernizovať fragmentované operácie so zákazníkmi prostredníctvom integrovaného hybridného modelu poskytovania služieb s využitím ľudskej a umelej inteligencie, čím sa zabezpečí konzistentne vysoká kvalita služieb a zároveň sa dosiahnu merateľné obchodné výsledky.

Spoločnosť Konecta získala status Spoločnosť roka vďaka kombinácii hlbokých odborných znalostí v danej oblasti s neustálymi investíciami do technológií novej generácie:

Katalyst 2028 a transformácia vedená umelou inteligenciou: Iniciatíva spoločnosti Konecta s názvom „Katalyst 2028“, poháňaná transformačnou investíciou vo výške 150 miliónov eur, pozicionuje spoločnosť ako komplexného technologického, dátového a prevádzkového partnera.

Agentná platforma Kolibri: S cieľom pomôcť podnikom prejsť od experimentovania s umelou inteligenciou k plnej produkcii spoločnosť Konecta nedávno spustila Kolibri, platformu pre orchestráciu agentnej umelej inteligencie. Kombináciou knižnice s 80 % predpripravených, odvetvovo špecifických prípadov použitia s otvorenou architektúrou a vstavanými FinOps na kontrolu nákladov umožňuje Kolibri organizáciám bezpečne nasadiť agentnú umelú inteligenciu vo veľkom meradle. Platforma spája agentov umelej inteligencie, ľudských expertov a podnikové systémy do jedného ekosystému, ktorý je podporený rámcom riadenia umelej inteligencie certifikovaným podľa normy ISO 42001. Škálovateľná umelá inteligencia zameraná na človeka: Konecta efektívne organizuje hybridné pracovné sily, ktoré kombinujú ľudských agentov s autonómnou umelou inteligenciou. V Latinskej Amerike riešenia agentovej umelej inteligencie od spoločnosti Konecta úspešne automatizujú zhromažďovanie údajov v počiatočných fázach a zároveň si udržiavajú úroveň výkonu porovnateľnú s najlepšími ľudskými agentmi, čím uvoľňujú ľudský talent na riešenie zložitejších a personalizovanejších úloh.

Standardizované vykonávanie a robustné riadenie: keďže sa európske predpisy

sprísňujú, spoločnosť Konecťa proaktívne rieši zákon EÚ o umelej inteligencii prostredníctvom globálneho rámca pre dodržiavanie predpisov a štandardizovaných posúdení vplyvu na ochranu údajov (DPIA). Okrem toho spoločnosť Konecťa inštitucionalizuje štandard COPC CX vo všetkých svojich pôsobnostiach, čím podporuje jednotnú prevádzkovú excelentnosť a konzistentnosť služieb v 28 krajinách. Strategický technologický ekosystém: Spoločnosť Konecťa urýchľuje inovácie prostredníctvom silných partnerstiev s lídrami v ekosystéme, ako sú AWS, Google Cloud, Salesforce, NICE, Lenovo, Nexthink, ElevenLabs, Uniphore a CrewAI. Tieto spolupráce zavádzajú pokročilý cloud, kybernetickú bezpečnosť a proaktívne monitorovanie umelej inteligencie priamo do prostredia zákazníkov aj zamestnancov.

„Získanie tohto dvojitého ocenenia Spoločnosť roka od spoločnosti Frost & Sullivan je dôkazom našej vízie Katalyst 2028 a odhodlania našich 109 000 zamestnancov,“ povedala Nouridine Bihmane, generálna riaditeľka spoločnosti Konecťa. „Medzerou v nasadzovaní umelej inteligencie je dnes absencia prevádzkových znalostí, ktoré by pochopili, čo regulované odvetvia skutočne vyžadujú, ako sa správajú skutočné interakcie so zákazníkmi a kde sa nachádzajú hraničné prípady. Prevádzkovaním týchto riešení spolu s našimi klientmi sa priamo zaväzujeme k ich obchodným výsledkom.“

„Toto uznanie za rok 2026 potvrdzuje náš prechod od tradičného outsourcingu k poskytovaniu vysoko komplexných transformácií vedených umelou inteligenciou v celej Latinskej Amerike,“ dodal Mariano Castaños, generálny riaditeľ spoločnosti Konecťa v Amerike. „Prinášame merateľnú obchodnú hodnotu. Či už ide o implementáciu hlasovej analytiky a copilotov s využitím umelej inteligencie v peruánskom poisťovníctve s cieľom zlepšiť zákaznícky servis, alebo o implementáciu hlasových robotov pre vymáhanie pohľadávok v mexickom sektore luxusného maloobchodu a kolumbijskom finančnom sektore, ktoré zvýšili plnenie platobných príslubov o viac ako 30 %, naše tímy dokazujú, že hybridné modely založené na človeku a umelej inteligencii sú budúcnosťou zákazníckej skúsenosti v tomto regióne.“

Analytici spoločnosti Frost & Sullivan ocenili bezkonkurenčný rozsah a adaptívne inovácie spoločnosti Konecťa v oboch regiónoch:

„Konecta je skôr transformačným partnerom než tradičným outsourcingom kontaktných centier, čo umožňuje podnikom modernizovať fragmentované operácie so zákazníkmi prostredníctvom integrovaného hybridného modelu založené na človeku a umelej inteligencii,“ poznamenala Sherrel Sonia Roche, zástupkyňa riaditeľa pre výskum zákazníckej skúsenosti v spoločnosti Frost & Sullivan.

„Frost & Sullivan oceňuje spoločnosť Konecta za kombináciu inovácií založených na umelej inteligencii s rozsiahlou operačnou realizáciou s cieľom dosiahnuť adaptívnejšie, efektívnejšie a na človeka zamerané prostredia zákazníckej skúsenosti,“ dodala Natalia Casanovas, analytička výskumu osvedčených postupov v spoločnosti Frost & Sullivan.

Ak si chcete stiahnuť správy, kliknite sem.

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



Spoločnosť Konecta získala ocenenie „Spoločnosť roka 2026“ v Európe a Latinskej Amerike v oblasti služieb riadenia zákazníckej skúsenosti (CX).