

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



A [Konecta](#), líder global em experiência do cliente 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, a execução disciplinada e a abordagem pioneira na integração de IA generativa e IA agêntica às operações globais

de CX.

O reconhecimento celebra o sucesso da transição da Konecta de uma provedora de terceirização de contact center tradicional para uma parceira estratégica de transformação digital. A Frost & Sullivan reconheceu, especificamente, a capacidade da Konecta de modernizar operações fragmentadas de atendimento ao cliente através de um modelo integrado e híbrido de prestação de serviços (proveniente da combinação de pessoas e IA na garantia de serviços de alta qualidade de forma consistente), enquanto gera resultados de negócio mensuráveis.

A Konecta conquistou o reconhecimento de Empresa do Ano ao combinar uma profunda especialização 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](#): de modo a ajudar as empresas a efetuar experiências (com IA) para o avanço 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 autónoma. Na América Latina, as soluções de IA agêntica da Konecta automatizam com sucesso etapas iniciais de cobrança, mantendo os níveis de performance comparáveis com os níveis dos melhores agentes humanos, o que permite que os profissionais tenham a liberdade para lidar com tarefas mais complexas e personalizadas.
- Execução padronizada e gestão robusta: com o aumento do rigor das normas europeias, a Konecta antecipa-se 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 em processo de institucionalização do padrão COPC CX (Customer Operations Performance Center) em toda a operação, de modo a promover a excelência operacional unificada e a 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). Estas colaborações incorporam diretamente recursos avançados de nuvem, cibersegurança e monitorização proativa por IA nos ambientes de clientes e colaboradores.

Nourdine Bihmane, CEO da Konecta afirma que “receber este duplo reconhecimento de Empresa do Ano pela Frost & Sullivan é um comprovativo da nossa visão Katalyst 2028 e da dedicação dos nossos 109 mil colaboradores”, identificando também que “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.” Nourdine Bihmane considera ainda que “ao operar estas soluções em conjunto com nossos clientes, assumimos um compromisso direto com seus resultados de negócio.”

“Este reconhecimento em 2026 valida a 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 a gerar valor de negócio mensurável. Seja através da aprimoração do atendimento ao cliente, derivada da implementação de speech analytics habilitados por IA e copilots no setor de seguros do Perú, seja com o aumento, em mais de 30%, do cumprimento de promessas de pagamento através da colocação de bots de voz de cobrança em setores como o retalho de luxo (no México) e o financeiro (na Colômbia)”, garantindo que “as nossas equipas estão a comprovar 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, o que permite 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.**

Natalia Casanovas, Analista de Pesquisa de Melhores Práticas da Frost & Sullivan acrescenta que “A Frost & Sullivan reconhece a Konecta pela combinação de inovação orientada por IA com execução operacional em larga escala na oferta de ambientes de experiência do cliente mais adaptáveis, eficientes e centrados nas pessoas”.

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

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

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)