

A Konecta elnyerte az „Év Vállalata 2026” díjat Európában és Latin-Amerikában az Ügyfélélmény (CX) szolgáltatások kategóriában.

September 10, 2026



Madrid, 2026. szeptember 10. – A Konecta, az ügyfélélmény (CX) és a digitális szolgáltatások globális vezetője ma bejelentette, hogy a Frost & Sullivan az „Év Vállalata 2026” díjjal jutalmazta cégünket az Ügyfélélmény (CX) szolgáltatások kategóriában, mind az európai, mind a latin-amerikai piacokon. A díjak elismerik a Konecta mesterséges intelligenciára (MI) épülő innovációit, úttörő megközelítését a generatív és az MI-alapú ügyfélszolgálati megoldások globális ügyfélélmény-folyamatokba való integrálásában.

Ez az elismerés tükrözi a Konecta sikeres átalakulását a hagyományos contact center outsourcing szolgáltatóból a digitális transzformáció stratégiai partnerévé. A Frost & Sullivan külön elismerte a Konecta azon képességét, hogy modernizálja az ügyfelekkel kapcsolatos folyamatokat egy integrált hibrid szolgáltatási modellen keresztül, amely ötvözi az emberi munkaerőt és a mesterséges intelligenciát. Ez a modell biztosítja a szolgáltatás következetesen magas minőségét, miközben mérhető üzleti eredményeket hoz.

A Konecta az „Év Vállalata” díjat a mélyreható iparági szakértelem és a következő generációs technológiákba történő folyamatos befektetések kombinációjának köszönhetően kapta:

Katalyst 2028 és a mesterséges intelligencia által vezérelt átalakulás: A 150 millió eurós transzformációs beruházással támogatott „Katalyst 2028” kezdeményezés átfogó partnerként pozicionálja a Konectát a technológia, az adatok és az üzemeltetés területén.

Kolibri Agent Platform: A vállalatok mesterséges intelligencia-kísérletezéstől a teljes körű telepítésig való átállás elősegítése érdekében a Konecta elindította a Kolibri Agent AI Orchestration Platformot. Az előre elkészített, ipárgspecifikus forgatókönyvek (80%-ban polcról leemelheto) könyvtárát, a nyílt architektúrát és a költségellenőrzéshez integrált FinOps rendszert ötvözve a Kolibri lehetővé teszi a szervezetek számára, hogy Agentic-AI-t biztonságosan és nagy léptékben telepítsenek. A platform egyetlen ökoszisztémába köti össze a mesterséges intelligencia által vezérelt ügyintézőket, az emberi szakértőket és a vállalati rendszereket, amely egy ISO 42001 tanúsítvánnyal rendelkező MI-irányítási keretrendszeren alapul.

Skálázható, emberközpontú MI: A Konecta hatékonyan kezeli a hibrid csapatokat, amelyek ügyintézőket és autonóm MI-t kombinálnak. Latin-Amerikában a Konecta MI-alapú ügyfélszolgálati megoldások sikeresen automatizálják a követelésbehajtás korai szakaszait, miközben fenntartják a legjobb emberi ügyintézőhöz hasonló teljesítményt, felszabadítva az emberi munkaerőt a bonyolultabb és személyre szabottabb feladatok elvégzésére.

Szabványosított megvalósítás és robusztus irányítás: A szigorodó európai szabályozásokra válaszul a Konecta proaktívan kezeli az EU mesterséges intelligencia törvényét egy globális megfelelőségi keretrendszer és szabványosított adatvédelmi hatásvizsgálati (DPIA) eljárások révén. Ezenkívül a vállalat a COPC CX szabványt is bevezeti működése során, biztosítva az egységes működési kiválóságot és a következetes szolgáltatásminőséget 28 országban.

Stratégiai technológiai ökoszisztéma: A Konecta az iparági vezetőkkel, például az AWS-sel, a Google Clouddal, a Salesforce-szal, a NICE-val, a Lenovoval, a Nexthink-kel, az ElevenLabs-szal, az Uniphore-ral és a CrewAI-val kötött erős partnerségek révén felgyorsítja az innovációt. Ezen együttműködések révén a fejlett felhőalapú, kiberbiztonsági és proaktív mesterséges intelligencia alapú monitorozási technológiák közvetlenül integrálódnak az ügyfél- és alkalmazotti élménybe.

„A Frost & Sullivan kettős „Az Év Vállalata” díjának elnyerése a Katalyst 2028-as víziónk és 109 000 alkalmazottunk elkötelezettségének bizonyítéka” – mondta Nourine Bihmane, a Konecta vezérigazgatója. „A mesterséges intelligencia bevezetésének fő akadálya napjainkban az operatív ismeretek hiánya arról, hogy a szabályozott iparágaknak valójában mire van szükségük, hogyan történnek a valós ügyfél-interakciók, és hol fordulnak elő szélsőséges esetek. Azzal, hogy ezeket a megoldásokat ügyfeleinkkel együtt üzemeltetjük, közvetlenül elkötelezzük magunkat a konkrét üzleti eredmények elérése mellett.”

„Ez a díj igazolja az átállásunkat a hagyományos kiszervezésről a rendkívül összetett, mesterséges intelligencia által vezérelt átalakítások megvalósítására Latin-Amerikában” – tette hozzá Mariano Castaños, a Konecta amerikai vezérigazgatója. „Mérhető üzleti értéket teremtünk. Akár hangalapú elemzéseket és mesterséges intelligenciával működő másodpilótákat telepítünk Peru biztosítási ágazatában az ügyfélszolgálat javítása érdekében, akár hangalapú adósságbehajtási botokat vezetünk be Mexikó luxuscikk-kiskereskedelmi szektorában és Kolumbia pénzügyi szektorában – egy olyan megoldás, amely több mint 30%-kal növelte a fizetési ígéretek teljesítési arányát –, csapataink bizonyítják, hogy az embereket és a mesterséges intelligenciát ötvöző hibrid modellek jelentik az ügyfélélmény jövőjét a régióban.”

A Frost & Sullivan elemzői elismerték a Konecta páratlan méretét és adaptív innovációs képességeit mindkét régióban:

„A Konecta inkább transzformációs partnerként pozicionálja magát, mintsem hagyományos BPO-ként, lehetővé téve a vállalatok számára, hogy integrált, emberi és mesterséges intelligencián alapuló, hibrid szolgáltatási modell révén modernizálják a szétagolt ügyfélkezelési folyamataikat” – jegyezte meg Sherrel Sonia Roche, a Frost & Sullivan ügyfélélmény-kutatásért felelős Associate Directora.

„A Frost & Sullivan elismeri a Konectát azért, mert az AI-alapú innovációt nagyszabású operatív megvalósítással ötvözi, így rugalmasabb, hatékonyabb és az emberi szempontokat jobban középpontba helyező ügyfélélményt támogató környezeteket teremt” – tette hozzá Natalia Casanovas, a Frost & Sullivan Best Practices kutatási elemzője.

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 'o' is stylized with a diagonal slash through it.

A Konecta elnyerte az „Év Vállalata 2026” díjat Európában és Latin-Amerikában az Ügyfélélmény (CX) szolgáltatások kategóriában.