

Konecta impulsa la traducción de voz en tiempo real para ampliar la atención en lenguas cooficiales

September 25, 2026

En plena cuenta atrás para la adaptación a la Ley SAC, la compañía presenta V2V, una solución diseñada para ampliar la cobertura lingüística de los equipos sin sustituir la atención humana.

Con capacidad para más de 60 idiomas, la herramienta permite adaptar la atención a cada operación y agilizar la gestión, reduciendo transferencias y tiempos de espera al evitar derivaciones innecesarias cuando la interacción requiere continuar en otra lengua.



Madrid, 24 de septiembre de 2026. A casi tres meses de que finalice el periodo de adaptación a la Ley SAC, las empresas afectadas afrontan un nuevo desafío para los servicios de atención al cliente: garantizar que cada usuario pueda ser atendido en la lengua oficial que solicite en aquellas comunidades autónomas con más de un idioma reconocido. Este requisito exige reforzar la cobertura lingüística de los equipos y asegurar continuidad en la atención, incluso cuando la interacción requiere cambiar de lengua.

Ante esta necesidad, **Konecta**, líder mundial en transformación de la experiencia de cliente (CX) y servicios digitales, ha presentado **V2V (Voice to Voice)**, una solución de traducción simultánea de voz en tiempo real que permite ampliar la cobertura lingüística de los equipos y mantener al agente al frente de la conversación. La compañía ha dado a conocer la herramienta durante el webinar “¿Está tu empresa preparada para cumplir la Ley SAC y atender en las lenguas cooficiales?”.

Garantizar esta cobertura puede resultar especialmente complejo al trasladarlo a la operativa diaria durante las franjas nocturnas, fines de semana, periodos de vacaciones

o ante ciertos picos puntuales de demanda, cuando no siempre es posible disponer de profesionales con las capacidades lingüísticas necesarias. En este sentido, María Calatayud, Consultora Digital en Konecta, explica que *“V2V no nace para sustituir a los profesionales que ya atienden en lenguas cooficiales, sino para ayudarnos a cubrir esos momentos en los que no es viable disponer de esa capacidad en todos los turnos. Esta tecnología nos permite aportar flexibilidad a la operación manteniendo el control de la interacción en manos del profesional”*.

Más de 60 idiomas con el agente al frente de la conversación V2V funciona como una capa de traducción de voz en tiempo real. El agente puede comunicarse en su idioma mientras el cliente escucha la conversación en el suyo, y viceversa. La solución ofrece capacidad de traducción para más de 60 idiomas y permite seleccionar cuáles estarán disponibles para los equipos en función de las necesidades de cada operación, además de monitorizar su uso e identificar qué lenguas concentran una mayor demanda.

Uno de los elementos diferenciales de este modelo es que el agente mantiene en todo momento el control de la interacción. La tecnología facilita la comunicación, pero es el profesional quien atiende al cliente, gestiona su consulta y toma las decisiones necesarias. Así, la herramienta combina las capacidades de los equipos humanos con la tecnología y mantiene el componente humano en el centro del servicio, como contempla la Ley SAC.

Además, V2V destaca por la rapidez de su puesta en marcha. Al incorporar la solución sobre los sistemas tecnológicos ya implantados en cada compañía, se consiguen reducir los tiempos necesarios para comenzar a utilizarla. La agilidad del despliegue permite que, en determinados casos, la herramienta pueda estar operativa en cuestión de horas, mientras que en procesos completos en los que se contemplan los requisitos técnicos, el plazo de implantación puede completarse en aproximadamente una semana.

La herramienta también se ha planteado para adaptarse a las características y necesidades de cada servicio. *“Queríamos que V2V pudiera adaptarse a la realidad de cualquier operación, independientemente de su tamaño. Por eso, el modelo se dimensiona en función de las necesidades reales de cada compañía, sin que el número de agentes o de idiomas condicione el despliegue, y puede ampliar, así, su capacidad a medida que evoluciona la demanda”*, explica Alain Santos, Manager Operaciones Digitales Región Iberia en Konecta. A esta flexibilidad se suma la protección de la información durante las interacciones, ya que el audio procesado por la herramienta no se almacena y los datos de los clientes no se utilizan para entrenar la solución.

Gracias a esta tecnología de traducción, Konecta pretende contribuir en la mejora de la experiencia del cliente. *“Al reducir las transferencias por motivos lingüísticos, podemos evitar esperas innecesarias y que el usuario tenga que repetir su consulta, lo que favorece una conversación más fluida y hace que el idioma no se convierta en una barrera para recibir una atención de calidad”*, remarca Calatayud.

Para facilitar la incorporación de V2V a las operaciones, Konecta acompaña a las organizaciones durante todo el proceso de implantación, desde la configuración y las pruebas iniciales hasta la formación de los equipos, el despliegue y el soporte posterior. De esta forma, las compañías pueden incorporar nuevas capacidades lingüísticas de manera ágil, adaptándolas a la evolución de sus necesidades operativas. Si desea ampliar la información, puede [contactar con Konecta](#) y le explicarán todos los detalles de manera personalizada.

Si quieres ampliar información o hablar con un portavoz, no dudes en contactar con nosotras.

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.

Konecta impulsa la traducción de voz en tiempo real para ampliar la atención en lenguas cooficiales