La asociación entre Konecta y Krisp aborda las barreras lingüísticas para brindar soporte experto al cliente

November 20, 2026



Madrid, 23 de noviembre de 2026 - Konecta, líder global en experiencia del cliente y servicios digitales, se ha asociado con Krisp, proveedor referente en IA de voz, para facilitar conversaciones más claras y productivas entre clientes y agentes, superando las barreras lingüísticas.

Esta alianza permite a los equipos de los centros de contacto ofrecer una comunicación más nítida y una mayor variedad de opciones idiomáticas. Gracias a la cancelación de ruido y a la adaptación de acentos, las partes pueden escucharse y entenderse mejor; además, la traducción en tiempo real permite que un cliente explique un problema y reciba el asesoramiento del agente en su idioma preferido, incluso cuando el agente habla una lengua distinta. Esta colaboración se enmarca en la estrategia más amplia de Konecta de utilizar la IA para gestionar consultas rutinarias, permitiendo que su personal se centre en ofrecer una asistencia más especializada.

Las diferencias lingüísticas, el ruido de fondo y la dificultad para comprender un acento desconocido pueden obstaculizar la resolución de los problemas de los clientes. De hecho, según el Everest Group, la adaptación de acentos mediante IA aumenta la satisfacción del cliente entre un 10% y un 15%, mejora la resolución en la primera llamada entre un 20% y un 25%, y reduce el tiempo medio de gestión entre un 10% y un 15%. Tener que repetir explicaciones consume tiempo para ambas partes, retrasa la solución para el cliente y prolonga la duración de las llamadas para los agentes. En un equipo de atención muy activo, estos retrasos pueden provocar una acumulación de llamadas y tiempos de espera más largos para otros clientes.

“La IA debe ayudar a nuestros agentes a desempeñar mejor su labor. Krisp permite que un especialista asista a cualquier cliente, independientemente del idioma que hable, trabajando en conjunto con los agentes de IA que ya tenemos implementados” afirma **Adil Tahiri, Chief Technology Officer en Konecta**. *“Cuando un cliente y un agente tienen dificultades para entenderse, ambos pueden frustrarse, incluso cuando la solución está al alcance. Ahora, el cliente puede explicar su problema en su propio idioma y recibir asesoramiento de alguien que conoce el producto a fondo.”*

Al inicio de la llamada, los clientes pueden seleccionar un idioma, tras ser informados de que la IA ayudará a traducir la conversación con el agente. Por ejemplo, una persona

que solicita asistencia técnica puede describir una avería en su idioma elegido, responder a preguntas y analizar los siguientes pasos con un agente que conoce el producto o servicio.

Para las empresas, esta alianza combina la tecnología de voz de Krisp con los equipos especializados en experiencia del cliente de Konecta. En lugar de exigir a las organizaciones que contraten agentes para cada idioma, esta colaboración permite a las empresas consolidar su experiencia en productos y servicios —una sola vez— y ofrecerla a sus clientes en múltiples lenguas, logrando el equilibrio ideal entre rapidez, eficiencia y capacidad de elección para el cliente.

España constituye un foco de atención inicial, dado que las empresas deben adaptarse a la nueva Ley de Servicios de Atención al Cliente (Ley SAC), que obliga a muchas compañías a ofrecer asistencia en las lenguas cooficiales correspondientes, como el catalán, el euskera y el gallego. La normativa también establece estándares de servicio más rigurosos; por ejemplo, exige responder al 95% de las solicitudes de atención telefónica personalizada en un plazo máximo de tres minutos. Esta alianza ayudará a los clientes de Konecta a ampliar su soporte multilingüe y a cumplir con dichos requisitos. El mismo enfoque puede servir a empresas en otros mercados para ofrecer una mayor variedad lingüística y prepararse ante posibles obligaciones similares en otras regiones.

“El idioma que habla un cliente nunca debería determinar de quién puede recibir ayuda,” afirma **Harry Folloder, Chief Customer Officer en Krisp**. *“Gracias a la Traducción de Voz en tiempo real, Konecta puede poner la experiencia de un mismo equipo a disposición de clientes que hablan distintos idiomas y se encuentran en diversos mercados. Juntos, facilitamos la comunicación entre clientes y especialistas, eliminando barreras lingüísticas y superando obstáculos como los diferentes acentos o el ruido de fondo, que a menudo dificultan el seguimiento de una conversación”*

El servicio está disponible a nivel global a través de Konecta, con implementaciones adaptadas a las necesidades lingüísticas de cada cliente y a la normativa local vigente. Esta colaboración forma parte de una inversión más amplia de Konecta en inteligencia artificial, destinada a apoyar a sus empleados y mejorar la experiencia del cliente mediante aplicaciones prácticas en la gestión diaria del servicio.

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

---

konecta

La asociación entre Konecta y Krisp aborda las barreras lingüísticas para brindar soporte experto al cliente