

Konecta

Konecta reconocida como “Empresa del Año 2024 en Latinoamérica” por Frost & Sullivan gracias a sus soluciones pioneras de externalización de la experiencia del cliente.

Julio de 2024 - Konecta, líder mundial en la prestación de servicios de CX y soluciones tecnológicas, ha sido premiada como “**Empresa del Año 2024**” en Latinoamérica por la prestigiosa consultora Frost & Sullivan. Su revolucionario compromiso con el cliente a través de su tecnología altamente avanzada y soluciones innovadoras, estableciendo nuevos estándares en gestión de la Experiencia de Cliente, han sido factores decisivos para recibir dicho premio.

Según el último análisis de la Industria BPO en América Latina que realizó Frost & Sullivan, Konecta es el proveedor del año en servicios de externalización de procesos de negocio y gestión de relaciones con los clientes; con tecnología disruptiva que garantiza la excelencia operativa y resultados efectivos en la experiencia de las marcas con sus clientes.

Hoy Konecta es uno de los principales proveedores de Latinoamérica, con presencia en Argentina, Brasil, Colombia, Chile, Colombia, Guatemala, Salvador, México, Paraguay, Perú y Estados Unidos.

“Durante más de 25 años hemos evolucionado a la medida de las necesidades y expectativas del mercado; entregando hoy soluciones de alto valor, gracias al trabajo coordinado y comprometido de nuestros equipos y a la adopción de la IA que nos permite acompañar con estrategias efectivas, la gestión de clientes en las diferentes verticales, lo que se ve reflejado en la preferencia de nuestros clientes y en este reconocimiento como Empresa del Año 2024 en Latinoamérica, que nos entrega Frost & Sullivan”, ha afirmado **Mariano Castaños, CEO Konecta en América**.

“Konecta se enfoca en impulsar la transformación digital y los servicios de laboratorio de datos centrados en la innovación y la mejora continua de los procesos. Utilizando metodologías ágiles y teniendo en mente a los usuarios finales, la compañía desarrolla soluciones nuevas e innovadoras a través de equipos multidisciplinarios, una estructura organizativa horizontal y capacidades tecnológicas y de seguridad de última generación”, ha destacado **Marcos Ainchil, analista de investigación de mejores prácticas de Frost & Sullivan**.

Este premio corrobora la excelencia de Konecta en términos de estrategia de crecimiento, alto grado de innovación con sus productos y tecnología y su liderazgo en la creación de valor para el cliente; así como la penetración en el mercado. Para la elección de la empresa ganadora, sus analistas comparan a los participantes en el mercado y miden el rendimiento mediante entrevistas en profundidad, análisis y una amplia investigación secundaria para identificar las mejores prácticas del sector.

Konecta

Mariano Castaños, CEO de Konecta América, fue consultado por Sebastián Menutti, Industry Director de Frost & Sullivan, sobre el camino recorrido para obtener este reconocimiento y establece una visión sobre el camino trazado por Konecta, como líder en la gestión de la Experiencia de Clientes:

SM: ¿Cuáles son las principales razones que hacen a Konecta merecedora de este reconocimiento?

MCZ: Konecta obtuvo un puntaje destacado en cada una de las categorías que evalúa Frost & Sullivan en el ámbito de los servicios de externalización de la experiencia del cliente: *Innovación, visionaria y desempeño, respuesta a las necesidades del cliente, escenarios visionarios a través de mega tendencias, implementación de mejores prácticas, enfoque de liderazgo, desempeño financiero, experiencia del cliente en su ciclo de vida, capital de marca.*

Este resultado se debe en gran parte a que en Konecta hemos conservamos intacta la cultura y visión de sus fundadores, que pone al cliente y al consumidor en el centro de todas nuestras decisiones. En línea con esta declaración, hemos llevado a cabo un trabajo constante a nivel de innovación y gestión de la excelencia en todas nuestras geografías. En los últimos años hemos impulsado la transformación digital, los servicios de laboratorio de datos centrados en la innovación y la mejora continua de los procesos. Utilizando metodologías ágiles y teniendo en mente a los usuarios finales, estamos desarrollando soluciones nuevas e innovadoras, soportadas en capacidades tecnológicas y de seguridad de última generación.

Como resultado, hemos mejorado significativamente nuestras funciones de análisis digital y de voz, integrando nuevas oportunidades, por ejemplo, en el ámbito del marketing digital.

Hablando de América Latina, en 2022 ocupamos una de las primeras posiciones de liderazgo en el mercado y estamos entre los cinco primeros proveedores en Chile, Colombia y México.

SM: ¿Cómo llegaron hasta acá? Cuéntame un poco de su recorrido.

MCZ: Lo primero es escuchar, entender, aprender de nuestros clientes. Entendiendo su negocio, sus retos y trabajando en equipo hemos podido abordar una transformación muy profunda de Konecta, pasando de ofrecer servicios de centro de llamadas a soluciones de transformación de mayor valor, intensivas en tecnología, Inteligencia Artificial Generativa y Robótica.

Estamos aprovechando al máximo las oportunidades que nos da la Inteligencia Artificial para agilizar el recorrido del cliente, haciéndolo rápido y fácil para el consumidor final y reduciendo significativamente los costes y los errores humanos. Para lograrlo hemos invertido muchas horas en investigación de tendencias, realización de journeys con nuestros clientes para identificar sus necesidades, expectativas y lo que esperan sus usuarios, generación de equipos interdisciplinarios e interculturales; en los que el

Konecta

conocimiento y experiencia de cada geografía ha aportado un valor incalculable en la construcción de nuestras nuevas soluciones digitales.

No menos importante es la inversión que hemos realizado en nuestro talento humano, garantizando la gestión permanente de programas de desarrollo, bienestar y plan de carrera; logrando construir una comunidad de agentes altamente motivados y empáticos. Hoy todas nuestras operaciones de América cuentan con el certificado Great Place to Work y otras certificaciones como Sello Oro Equipares, Reducción de Huella de Carbono y numerosos premios que reconocen nuestro compromiso con la Inclusión Laboral.

SM: ¿Qué es lo que podemos esperar ver de Konecta en el futuro? ¿Cuáles son sus próximos pasos para potenciar su crecimiento e innovación?

MCZ: Lo primero, es que cada día van a ver a Konecta más cerca y más focalizada en sus clientes, entregando experiencias únicas a sus consumidores.

Nuestro propósito es diversificar activamente nuestra cartera de clientes, yendo más allá de las telecomunicaciones, los servicios financieros y los seguros. Estamos preparados para extender nuestras soluciones a nuevos sectores de rápido crecimiento, como las Fintech, Retail y Digital Born; aprovechando al máximo nuestro enfoque verticalizado por industrias.

Nuestro expertise en consultoría de diseños es un valor diferenciador para enfrentarnos a cada mercado potencial con conocimientos y estrategias específicas, generando propuestas de valor únicas a cada empresa que acompañamos. Este modelo es una sinergia de nuestros equipos comerciales, operativos y de desarrollo, que analizan cada mercado y cliente potencial para diseñar e implementar eficientemente sus soluciones.

Por otro lado, nos estamos expandiendo en el mercado estadounidense a través de un crecimiento orgánico basado en nearshore; atendido desde nuestras plataformas bilingües en México, Colombia y Perú.

Konecta entrega soluciones de última generación en automatización, con Inteligencia Artificial Generativa; para gestionar las interacciones de servicio, venta y cobranza a más de 500 clientes en 26 países; entregando experiencias de servicio impecables, reduciendo costes y eliminando al máximo los errores humanos. Con su amplia gama de soluciones soportadas en tecnología avanzada, garantiza un servicio de alta calidad para sus clientes en múltiples sectores, como Financiero, Telecomunicaciones, Salud, Seguros, Transporte; logrando con ellos relaciones duraderas y de confianza.