

Konecta et NiCE s'allient pour accélérer le déploiement d'une expérience client propulsée par l'IA

May 18, 2026

Ce partenariat Global Platinum accélère le retour sur investissement grâce à une IA agentique prête à l'emploi et à une capacité opérationnelle mondiale.



Madrid, Hoboken, N.J., 18 mai 2026 - Konecta, leader mondial de l'expérience client (CX) et des services numériques, et [NiCE](#) (Nasdaq: NICE) annoncent aujourd'hui un partenariat stratégique avec Konecta, afin d'accélérer le déploiement de solutions innovantes basées sur l'intelligence artificielle, à travers le monde.

Au cœur de ce partenariat se trouve la plateforme d'IA CX de NiCE, CXone, reconnue comme une solution de Contact Center as a Service (CCaaS) de premier plan, ainsi que la technologie d'IA générative et agentique de NiCE Cognigy. La combinaison de ces capacités permet de déployer des agents virtuels intelligents et une assistance IA en temps réel, allant au-delà de la simple analyse, pour offrir une exécution autonome tout au long du parcours client.

Dans le cadre de ce partenariat, Konecta intégrera les technologies de NiCE, y compris les capacités d'IA de NiCE Cognigy, à sa propre plateforme ouverte. L'objectif est de proposer des agents numériques prêts à l'emploi, entraînés selon les exigences réglementaires et les parcours clients spécifiques à chaque secteur. Grâce aux capacités avancées d'orchestration de NiCE, Konecta va au-delà des simples chatbots conversationnels pour évoluer vers une IA agentique capable d'exécuter de manière autonome des tâches de back-office, d'assister les agents humains et de coordonner plusieurs systèmes afin d'optimiser les opérations complexes.

Le rôle de Konecta ne se limite pas à l'intégration technologique. L'entreprise apporte également son expertise approfondie des processus métiers et des opérations de relation client afin de concevoir des flux de travail prédéfinis et des interactions IA adaptés aux besoins propres à chaque industrie. Cette approche permettra notamment :

- d'accélérer le retour sur investissement grâce à des solutions IA standardisées et adaptées aux secteurs d'activité

- d'améliorer l'efficacité opérationnelle à grande échelle via l'automatisation de processus complexes et à fort volume
- d'optimiser la qualité de service et la satisfaction client grâce à des interactions cohérentes et intelligentes
- de garantir une adoption sécurisée et conforme de l'IA en respectant les réglementations spécifiques à chaque secteur.

Konecta devient également partenaire Global Platinum certifié de NiCE, bénéficiant ainsi du plus haut niveau d'expertise technique, d'un accompagnement en co-innovation et d'un accès anticipé aux futures capacités d'IA agentique.

Mariano Castaños Zemborain, CEO Amérique latine de Konecta et sponsor exécutif de l'alliance NiCE, déclare : « *En associant la plateforme CCaaS et l'IA innovante de NiCE à l'expertise métier et à la présence internationale de Konecta, nous créons une nouvelle façon d'améliorer l'expérience client. Notre capacité à prédéfinir des processus et à déployer une IA spécialisée à grande échelle permet à nos clients d'obtenir plus rapidement des résultats concrets, avec plus de sécurité, d'efficacité et d'impact.* »

« *Ce partenariat reflète le leadership de Konecta dans le déploiement opérationnel de l'IA à l'échelle mondiale, ce qui lui a valu le statut de partenaire mondial Platinum de NiCE* », ajoute **Jeff Comstock, Président de CX Product & Technology chez NiCE**. « *Ensemble, nous aidons les organisations à passer de l'expérimentation à l'exécution de l'IA, en connectant l'analyse en temps réel à l'action grâce à l'IA agentique. Résultat : une résolution des problèmes plus rapide, des coûts réduits et une expérience client plus fluide et plus intelligente à chaque interaction.* »

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.

Konecta et NiCE s'allient pour accélérer le déploiement d'une expérience client propulsée par l'IA