

NiCE e Konecta collaborano per potenziare la Customer Experience AI-first attraverso l'automazione agentica

May 13, 2026

La partnership Global Platinum accelera il time-to-value grazie a soluzioni di AI agentica

pronte per il mercato e a una scala operativa globale.



Madrid, Hoboken, N.J., 18 maggio 2026 - [NiCE \(Nasdaq: NICE\)](#) ha annunciato una partnership strategica con Koneccta, leader globale nella customer experience (CX) e nei servizi digitali, per accelerare l'implementazione di soluzioni di nuova generazione basate sull'AI nei mercati globali.

Al centro di questa partnership c'è la piattaforma CX AI di NiCE, CXone, riconosciuta come soluzione leader di Contact Center as a Service (CCaaS), insieme alla tecnologia generativa e agenticata all'avanguardia di NiCE Cognigy. L'integrazione di queste capacità consente la creazione di agenti virtuali intelligenti e di assistenza AI in tempo reale, capaci di andare oltre i semplici insight per arrivare a un'esecuzione autonoma e orientata all'azione lungo l'intera customer journey.

Nell'ambito dell'accordo, Koneccta integrerà la tecnologia di NiCE, incluse le capacità AI di NiCE Cognigy, all'interno della propria piattaforma open, offrendo agenti digitali *out-of-the-box* addestrati sui requisiti normativi e sui *customer journey* specifici dei diversi settori. Grazie all'orchestrazione avanzata di NiCE, Koneccta sta evolvendo oltre i tradizionali bot conversazionali verso un'AI agenticata in grado di eseguire autonomamente attività di back-office, supportare gli agenti umani e coordinarsi tra i

sistemi per snellire operazioni complesse.

Il ruolo di Konecta va oltre l'integrazione tecnologica. L'azienda porta una profonda competenza nei processi aziendali e nelle operations dei clienti per progettare workflow predefiniti e interazioni AI su misura per le esigenze specifiche di ciascun settore.

Questo approccio consente a Konecta di offrire:

- **Accelerazione del time-to-value** con soluzioni AI standardizzate, pronte per settore, che riducono i cicli di implementazione
- **Efficienza operativa su larga scala** attraverso l'automazione di processi ad alto volume e complessi
- **Miglioramento della qualità del servizio e della soddisfazione dei clienti** con interazioni coerenti e intelligenti
- **Adozione dell'AI sicura e conforme** allineata ai requisiti normativi specifici di settore

Nell'ambito dell'accordo, Konecta diventa **Global Platinum Partner di NiCE** a tutti gli effetti, ottenendo così accesso al massimo livello di competenza tecnica, supporto alla co-innovazione e accesso anticipato alle funzionalità emergenti di AI agentica.

Mariano Castaños Zemborain, CEO Latin America, Executive Sponsor alleanza NiCE di Konecta, ha dichiarato: *“Combinando la piattaforma CCaaS leader di mercato di NiCE e la potente AI generativa e agentica con la portata operativa globale di Konecta e la sua profonda competenza di settore, stiamo creando un nuovo standard per la trasformazione della customer experience. La nostra capacità di predefinire processi e implementare AI specifiche per settore su larga scala consente ai nostri clienti di raggiungere un time-to-value più rapido, con risultati più sicuri, efficienti e di maggiore impatto.”*

“Questa partnership riflette la leadership di Konecta nell'implementazione dell'AI su

scala globale, motivo per cui l'azienda ha ottenuto lo status di Global Platinum Partner di NiCE," ha dichiarato **Jeff Comstock, Presidente della divisione CX Product & Technology di NiCE.** *"Insieme, aiutiamo le organizzazioni a passare dalla sperimentazione all'esecuzione dell'AI, collegando l'insight in tempo reale all'azione attraverso l'AI agentica. Il risultato è una risoluzione più rapida, una riduzione dei costi di servizio e una customer experience più coerente e intelligente in ogni interazione."*

About Konecta

Koneccta 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@koneccta.com

The logo for Koneccta, featuring the word "koneccta" in a bold, blue, lowercase sans-serif font.

NiCE e Konecta collaborano per potenziare la Customer Experience AI-first attraverso l'automazione agentica