

NiCE e Konecta firmam parceria para escalar a experiência do cliente com IA por meio de automação agêntica

May 13, 2026

Parceria Global Platinum dinamiza o retorno sobre o investimento com IA agêntica pronta para o mercado e em escala operacional



Hoboken, N.J., maio de 2026 – A [NiCE](#) (Nasdaq: NICE) firmou uma parceria estratégica com a Konecra, líder em experiência do cliente (CX) e serviços digitais, para acelerar a implementação de soluções de IA em mercados globais.

No centro dessa parceria está a plataforma de IA para CX da NiCE, CXone, reconhecida como líder em Contact Center as a Service (CCaaS), juntamente à tecnologia de IA generativa e agêntica NiCE Cognigy. A união dessas capacidades possibilita agentes virtuais inteligentes e assistência de IA em tempo real, o que vai além da geração de insights e oferece execução autônoma e orientada à ação em toda a jornada do cliente.

Como parte do acordo, a Konecra integrará a tecnologia da NiCE, incluindo os recursos de IA do NiCE Cognigy, em sua própria plataforma aberta. Juntas, as empresas fornecerão agentes digitais prontos para uso, treinados em requisitos regulatórios específicos. Ao aproveitar a orquestração avançada da NiCE, a Konecra evoluirá de bots conversacionais tradicionais para uma IA agêntica que pode executar tarefas administrativas de forma autônoma, apoiar agentes humanos e coordenar sistemas para otimizar operações complexas.

O papel da Konecra vai além da integração de tecnologia. A empresa traz profunda experiência em processos de negócios e operações com clientes para projetar fluxos de trabalho predefinidos e interações de IA personalizadas para as necessidades exclusivas de cada setor.

Essa abordagem permite à Konecra oferecer:

- Retorno de investimento rápido, com soluções de IA padronizadas e prontas para o mercado, que reduzem os ciclos de implementação.

- Eficiência operacional em escala por meio da automação de processos complexos e de alto volume.
- Qualidade de serviço e satisfação do cliente aprimoradas com interações consistentes e inteligentes.
- Adoção de IA segura e em conformidade com os requisitos regulatórios específicos do setor.

Como parte do acordo, a Konecra se torna Parceira Global Platinum certificada da NiCE e obtém acesso ao mais alto nível de conhecimento técnico, suporte à co-inovação e acesso antecipado a recursos emergentes de IA agêntica.

Mariano Castaños Zemborain, CEO da Konecra para a América Latina e Sponsor Executivo da aliança, afirmou: “Ao combinar a plataforma CCaaS líder de mercado da NiCE e sua poderosa IA generativa e agêntica com a escala operacional global e o profundo conhecimento do setor da Konecra, criamos um padrão para a transformação da experiência do cliente. Nossa capacidade de predefinir processos e implantar IA específica para cada setor em escala permite que os clientes obtenham retorno sobre o investimento mais rapidamente, com resultados mais seguros, eficientes e impactantes.”

“Essa parceria reflete a liderança da Konecra na operacionalização da IA em escala global, motivo pelo qual conquistou o status de Parceiro Global Platinum”, disse Jeff Comstock, Presidente de Produtos e Tecnologia de CX da NiCE. “Juntos, ajudaremos as organizações a passar da experimentação com IA para a execução, conectar insights em tempo real à ação por meio de IA agêntica. O resultado é uma resolução mais

rápida, menor custo de atendimento e experiências do cliente mais consistentes e inteligentes em todas as interações.”

Sobre a NiCE

A NiCE (NASDAQ: NICE) está transformando o mundo com uma IA que coloca as pessoas em primeiro lugar. Nossas plataformas, desenvolvidas especificamente para esse fim, automatizam engajamentos em ações proativas, seguras e inteligentes ao capacitar indivíduos e organizações a inovarem e agir, da interação à resolução. Com a confiança de organizações em mais de 150 países em todo o mundo, as plataformas da NiCE são amplamente adotadas em todos os setores. Conectam pessoas, sistemas e fluxos de trabalho para trabalhar de forma mais inteligente em escala, elevam o desempenho em toda a organização e entregam resultados mensuráveis comprovados.

Sobre a Konecta

A Konecta é uma provedora global líder e inovadora de serviços em gestão de clientes, processos de negócios e terceirização digital, com 109.000 funcionários apaixonados trabalhando em 30 idiomas em 4 continentes e 28 países. Focada nas necessidades e oportunidades exclusivas de cada setor, a Konecta oferece uma gama completa de soluções de gestão de clientes de ponta a ponta - incluindo aquisição, retenção, atendimento ao cliente, suporte técnico e cobrança - todas baseadas em um modelo de negócios sustentável. Esses serviços são construídos sobre um portfólio de expertise de classe mundial que abrange experiência do cliente e gestão de processos, soluções digitais e tecnologias de ponta. Com sede em Madri, a Konecta gera receitas globais de € 2 bilhões com mais de 500 clientes, incluindo alguns dos maiores nomes em telecomunicações, energia, bancos, mobilidade, varejo e comércio eletrônico.

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.

NiCE e Konecta firmam parceria para escalar a experiência do cliente com IA por meio de automação
agêntica