

## Konecta ve NiCE'ten Agentic AI İş Ortaklığı

*Global Platinum iş ortaklığı, sektöre özel yapay zekâ çözümlerinin daha hızlı devreye alınmasını sağlıyor.*

**İstanbul, 22 Mayıs 2026** – Müşteri deneyimi (CX) ve dijital hizmetler alanında global bir lider olan Konecta ile NiCE (Nasdaq: NICE), yeni nesil yapay zekâ destekli çözümlerin global pazarlarda yaygınlaştırılmasını hızlandırmak amacıyla stratejik bir iş ortaklığı kurduklarını duyurdu.

Bu iş ortaklığının merkezinde, sektörün önde gelen Contact Center as a Service (CCaaS) çözümlerinden biri olarak kabul edilen NiCE'in CX AI platformu CXone ile NiCE Cognigy'nin ileri düzey üretken yapay zekâ (Generative AI) ve Agentic AI teknolojileri yer alıyor. Bu yetkinliklerin birleşimi, müşteri yolculuğu boyunca yalnızca içgörü sunmakla kalmayıp, otonom ve aksiyon odaklı süreçleri hayata geçirebilen akıllı sanal agentler ve gerçek zamanlı yapay zekâ destekli çözümleri mümkün kılıyor.

Anlaşma kapsamında Konecta, NiCE Cognigy'nin yapay zekâ yetkinlikleri de dahil olmak üzere NiCE teknolojilerini kendi açık platformuna entegre edecek. Böylece sektöre özel regülasyonlar ve müşteri yolculukları doğrultusunda, önceden eğitilmiş ve kullanıma hazır dijital agent çözümleri sunabilecek. NiCE'in gelişmiş orkestrasyon kabiliyetlerinden yararlanan Konecta, geleneksel konuşma tabanlı botların ötesine geçerek, back ofis süreçlerini otonom şekilde yönetebilen, insan agentlere destek sunabilen ve farklı sistemler arasında koordinasyon sağlayarak karmaşık operasyonları sadeleştiren Agentic AI çözümleri geliştiriyor.

Konecta'nın rolü yalnızca teknoloji entegrasyonu sınırlı kalmıyor. Şirket, iş süreçleri ve müşteri operasyonlarındaki derin uzmanlığını kullanarak her sektörün ihtiyaçlarına özel ön tanımlı iş akışları ve yapay zekâ etkileşimleri tasarlıyor.

Bu yaklaşım sayesinde Konecta müşterilerine:

- Sektöre hazır yapay zekâ çözümleriyle daha kısa devreye alma süreleri ve daha hızlı değer yaratımı,
- Yüksek hacimli ve karmaşık süreçlerin otomasyonu sayesinde ölçeklenebilir operasyonel verimlilik,
- Tutarlı ve akıllı etkileşimlerle gelişmiş hizmet kalitesi ve müşteri memnuniyeti,
- Sektörel regülasyonlarla uyumlu, güvenli bir yapay zekâ dönüşümü sunmayı hedefliyor.

Anlaşmanın bir parçası olarak Konecta NiCE'in tam sertifikalı Global Platinum Partner'ı oldu. Bu kapsamda şirket; en üst düzey teknik uzmanlık, ortak inovasyon desteği ve yeni nesil Agentic AI yetkinliklerine erken erişim imkanına sahip olacak.

### **Konecta Latin Amerika CEO'su ve NiCE iş ortaklığı İcra Sponsoru Mariano Castaños Zemborain konuyla ilgili şunları söyledi:**

"NiCE'in pazarda liderlik eden CCaaS platformu ile güçlü üretken yapay zekâ ve Agentic AI teknolojilerini, Konecta'nın global operasyonel ölçeği ve sektör uzmanlığıyla bir araya getirerek

müşteri deneyimi dönüşümünde yeni bir standart oluşturuyoruz. Süreçleri önceden tanımlama ve sektöre özel yapay zekâ çözümlerini ölçekli şekilde devreye alma yetkinliğimiz sayesinde müşterilerimiz daha hızlı değer yaratımı sağlarken, daha güvenli, verimli ve etkili sonuçlar elde edebilecek.”

### **NiCE CX Ürün ve Teknolojiden Sorumlu Başkanı Jeff Comstock ise şunları söyledi:**

“Bu iş ortaklığı, Konecta'nın yapay zekâyı global ölçekte operasyonel hale getirme konusundaki liderliğini ortaya koyuyor ve bu nedenle Konecta NiCE'in Global Platinum Partner statüsünü kazandı. Birlikte, gerçek zamanlı içgörülerini Agentik AI ile aksiyona dönüştürerek kurumların yapay zekâ deneyimlerini gerçek uygulamalara dönüştürmesini sağlıyoruz.

### **Konecta Hakkında**

Konecta, müşteri yönetimi iş süreçleri ve dijital outsourcing alanında faaliyet gösteren yenilikçi bir global hizmet sağlayıcısıdır. 28 ülkede, 4 kıtada ve 30'dan fazla dilde hizmet veren 109 bini aşkın çalışanıyla faaliyet göstermektedir. Her sektörün kendine özgü ihtiyaç ve fırsatlarına odaklanan Konecta, müşteri kazanımı, müşteri sadakati, müşteri hizmetleri, teknik destek ve tahsilat süreçlerini kapsayan uçtan uca müşteri yönetimi çözümleri sunmaktadır. Şirket, müşteri deneyimi ve süreç yönetimi, dijital çözümler ve ileri teknolojiler alanındaki dünya standartlarındaki uzmanlığını sürdürülebilir bir iş modeliyle birleştirmektedir. Merkezi Madrid'de bulunan Konecta, telekomünikasyon, enerji, bankacılık, mobilite, perakende ve e-ticaret gibi sektörlerin önde gelen markalarını kapsayan 500'den fazla müşteriye hizmet vermekte ve yıllık 2 milyar euro gelir elde etmektedir.

### **NiCE Hakkında**

**NiCE** (NASDAQ: NICE) insan odaklı yapay zekâ çözümleriyle iş dünyasını dönüştürmektedir. Yapay zekâ destekli platformlar, etkileşimleri proaktif, güvenli ve akıllı aksiyonlara dönüştürerek bireylerin ve kurumların daha hızlı karar almasını ve inovasyon geliştirmesini sağlamaktadır.150'den fazla ülkede kurumlar tarafından tercih edilen NiCE platformları, insanları, sistemleri ve iş akışlarını bir araya getirerek organizasyonların ölçekli şekilde daha verimli çalışmasına ve ölçülebilir sonuçlar elde etmesine katkı sağlamaktadır.

Konecta Medya İletişim:

Zeynep Senem Öztayşi

Kurumsal İletişim Müdürü

senem.oztaysi@konecta.com