

# Konecta ve NiCE'ten Agentic AI İş Ortaklığı

May 13, 2026

***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 Koneccta 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 Konecra, 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 Konecra, 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.

Konecra'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 Konecra 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 Konecra 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.

***Konecra 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, Konecra'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, Konecra'nın yapay zekâyı global ölçekte operasyonel hale getirme konusundaki liderliğini ortaya koyuyor ve bu nedenle Konecra NiCE'in Global Platinum Partner statüsünü kazandı. Birlikte, gerçek zamanlı içgörülerini Agentic AI ile aksiyona dönüştürerek kurumların yapay zekâ deneyimlerini gerçek uygulamalara dönüştürmesini sağlıyoruz."*

---

## 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](mailto:corporate@konecta.com)

---

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

Konecta ve NiCE'ten Agentic AI İş Ortaklığı