

# **Konecta y NiCE se asocian para escalar la experiencia de cliente basada en IA mediante automatización agéntica**

May 13, 2026

---

**La alianza Global Platinum acelera el tiempo de obtención de valor gracias a una IA agéntica preparada para la industria y a una capacidad operativa a gran escala.**



**Madrid, Hoboken (Nueva Jersey), 18 de mayo de 2026** — Konecta, líder global en experiencia de cliente (CX) y servicios digitales, y NiCE (Nasdaq: NICE) han anunciado hoy una alianza estratégica para acelerar la implantación de soluciones de nueva generación basadas en inteligencia artificial en mercados globales.

En el centro de esta alianza se encuentra la plataforma de IA para CX de NiCE, CXone, reconocida como una de las principales soluciones de Contact Center as a Service (CCaaS), junto con la tecnología generativa y de IA agéntica de vanguardia de NiCE Cognigy. La combinación de estas capacidades permite agentes virtuales inteligentes y asistencia de IA en tiempo real que van más allá de los insights, hacia una ejecución autónoma y orientada a la acción a lo largo de todo el recorrido del cliente.

Como parte del acuerdo, Konecta integrará la tecnología de NiCE, incluidas las capacidades de IA de NiCE Cognigy, en su propia plataforma abierta, ofreciendo agentes digitales “listos para usar” entrenados con requisitos regulatorios específicos de cada sector y con flujos de experiencia de cliente definidos por industria. Aprovechando la orquestación avanzada de NiCE, Konecta evoluciona más allá de los bots conversacionales tradicionales hacia una IA agéntica capaz de ejecutar de forma autónoma tareas de back-office, dar soporte a agentes humanos y coordinar sistemas para agilizar operaciones complejas.

El papel de Konecta va más allá de la integración tecnológica. La compañía aporta una profunda experiencia en procesos de negocio y operaciones de atención al cliente para diseñar flujos de trabajo predefinidos e interacciones de IA adaptadas a las necesidades específicas de cada sector.

Este enfoque permite a Konecta ofrecer:

- Aceleración del tiempo de obtención de valor con soluciones de IA estandarizadas y preparadas por industria que reducen los ciclos de despliegue

- Eficiencia operativa a gran escala mediante la automatización de procesos de alto volumen y complejidad
- Mejora de la calidad del servicio y la satisfacción del cliente con interacciones consistentes e inteligentes
- Adopción segura y conforme a la normativa, alineada con requisitos regulatorios específicos del sector

Como parte del acuerdo, Konecta se convierte en socio Global Platinum certificado de NiCE, obteniendo acceso al más alto nivel de experiencia técnica, soporte de co-innovación y acceso anticipado a capacidades emergentes de IA agéntica.

**Mariano Castaños Zemborain, CEO de Latinoamérica y patrocinador ejecutivo de la alianza NiCE en Konecta,** afirmó: “Al combinar la plataforma CCaaS líder de NiCE y su potente IA generativa y agéntica con la escala operativa global y la profunda experiencia sectorial de Konecta, estamos creando un nuevo estándar en la transformación de la experiencia de cliente. Nuestra capacidad para predefinir procesos y desplegar IA sectorial a escala permite a nuestros clientes lograr un mayor valor en menos tiempo, con resultados más seguros, eficientes e impactantes.”

**Jeff Comstock, presidente de Producto y Tecnología CX de NiCE,** añadió: “Esta alianza refleja el liderazgo de Konecta en la operacionalización de la IA a escala global, razón por la cual ha obtenido el estatus de socio Global Platinum de NiCE. Juntos, ayudamos a las organizaciones a pasar de la experimentación con IA a su ejecución, conectando el conocimiento en tiempo real con la acción mediante IA agéntica. El resultado es una resolución más rápida, menores costes de servicio y experiencias de cliente más consistentes e inteligentes en cada interacción.”

---

**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 y NICE se asocian para escalar la experiencia de cliente basada en IA mediante automatización agéntica