

Konecta spouští Kolibri, agentní platformu, která urychluje nasazení agentní umělé inteligence v podnicích a ukončuje „pilotní očištěc“

June 16, 2026

Vybudováno na 25 letech zkušeností s CX a více než milionu zákaznických řešení denně.

Kolibri kombinuje předpřipravené případy užití, podnikovou správu a otevřenou orchestraci, aby během několika týdnů poskytlo umělou inteligenci připravenou k produkci.



Madrid, 16. června 2026 – Společnost Konecta, globální lídr v oblasti zákaznické zkušenosti (CX) a digitálních služeb, dnes oznámila spuštění Kolibri, své platformy pro orchestraci agentní umělé inteligence, která má podnikům pomoci přejít od experimentování s umělou inteligencí k produkci.

Organizace napříč odvětvími chápou potenciál agentní umělé inteligence, ale příliš mnoho z nich stále uvízlo v „pilotním očištění“. Výzvou již nejsou ambice. Jde o bezpečné a zabezpečené nasazení ve velkém měřítku. Kolibri je navržena tak, aby tuto mezeru překlenula.

Platforma poskytuje organizacím knihovnu mezioborových a specifických případů použití agentní umělé inteligence, které jsou až z 80 % předpřipravené, testované a zabezpečené. Zbývajících 20 % je přizpůsobeno systémům, odvětvím, pracovním postupům a obchodním cílům každého klienta. Kolibri, vycházející z poznatků z 25 let zkušeností společnosti Konecta se zákazníky 500 klienty a milionem zákaznických řešení denně, přináší provozní a doménové znalosti do způsobu, jakým je agentní umělá inteligence navrhována, nasazována a spravována.

Případové studie připravené k nasazení pokrývají nejběžnější a nejnákladnější výzvy v zákaznickém provozu. Patří sem oblasti, jako je správa fakturace, technická podpora, rezervace schůzek, vyřizování reklamací, inkaso, vrácení a refundace, sledování objednávek, hlas zákazníka a třídění e-mailů. Agenti nejen reagují: jednají, aktualizují záznamy, zpracovávají transakce a dokončují pracovní postupy od začátku do konce, přičemž každé rozhodnutí je zaznamenáváno a auditovatelné v reálném čase.

Jeden ekosystém. Plná kontrola.

Kolibri propojuje zákaznická data, podnikové systémy, komunikační kanály, agenty umělé inteligence a lidské experty v jednom ekosystému. Organizace mohou automatizovat a organizovat procesy od začátku do konce a zároveň si zachovávají přehled a kontrolu nad výkonem, náklady a řízením. Lidské znalosti zůstávají integrovány pro dohled, kvalitu a eskalaci.

Platforma je navržena pro komplexní a regulovaná odvětví, včetně bankovníctví, telekomunikací, energetiky, mobility, maloobchodu a cestovního ruchu. Kolibri je založeno na rámci řízení umělé inteligence s certifikací ISO 42001 od společnosti Konecta – jednom z mála v odvětví zákaznické zkušenosti – s kontrolními mechanismy kybernetické bezpečnosti, zásadami dodržování předpisů, sledovatelností a auditními záznamy zabudovanými do každého nasazení.

Otevřená architektura. Žádná vázanost.

Kolibri je navrženo tak, aby fungovalo se stávajícími podnikovými technologickými balíčky. Jeho otevřená architektura se integruje s CRM, CCaaS, daty, ticketingovými a komunikačními systémy. Propojuje technologie od partnerů, včetně Google Cloud, ElevenLabs, Uniphore, CrewAI, NiCE a Salesforce. S vývojem modelů umělé inteligence mohou organizace přijímat lepší nebo nákladově efektivnější možnosti, aniž by byly vázány na jediný model, poskytovatele nebo proprietární prostředí.

Předvídatelné náklady. Vestavěné FinOps.

Kolibri řeší jeden z největších problémů týkajících se škálování agentní umělé inteligence: nepředvídatelné náklady. Jeho komerční model je strukturován kolem specifických obchodních případů užití, nikoli kolem fixních licencí na agenta nebo cen založených na tokenech. Vestavěné dashboardy FinOps poskytují přehled o spotřebě tokenů a nákladech na výpočetní výkon umělé inteligence v reálném čase, což organizacím umožňuje směřovat pracovní zátěže na cenově nejvýhodnější modely a optimalizovat výdaje bez kompromisů ve výkonu.

„Sledovali jsme stovky projektů umělé inteligence, které selhaly, ne v demoverzi, ale na cestě do produkce. Mezera nikdy není v technologii. Je to absence provozních znalostí: co regulovaná odvětví skutečně vyžadují, jak se ve skutečnosti chovají skutečné interakce se zákazníky, kde se nacházejí hraniční případy. Budování těchto znalostí trvá desetiletí. My jsme je vybudovali. Kolibri je způsob, jakým jej děláme nasaditelným,“ řekla Nourdine Bihmane, generální ředitelka společnosti Konecta.

„Nejsme tu proto, abychom prodávali software a odcházeli,“ dodala Nourdine Bihmane. „Když bude Kolibri spuštěno, budou ho provozovat lidé z Konecty společně s klientem. Máme podíl na hře způsobem, který čistě technologický dodavatel nikdy nemá, protože se zavazujeme k vašemu obchodnímu výsledku. To mění vše v tom, jak budujete platformu.“

Kolibri je nyní k dispozici. Klienti si mohou prohlédnout kompletní knihovnu případů užití a testovat nasazení přímo na platformě. Nové případy užití jsou přidávány průběžně.

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.

Konecta spouští Kolibri, agentní platformu, která urychluje nasazení agentní umělé inteligence v podnicích a ukončuje „pilotní očištěc“