

Konecta spúšťa Kolibri, agentnú platformu, ktorá urýchľuje nasadenie agentnej umelej inteligencie v podnikoch a ukončuje „pilotný očištec“

June 16, 2026

Vybudované na 25 rokoch skúseností s CX a viac ako miliónom zákazníckych riešení denne.

Kolibri kombinuje predpripravené prípady použitia, podnikovú správu a otvorenú orchestráciu, aby v priebehu niekoľkých týždňov poskytlo umelú inteligenciu pripravenú na produkciu.



Madrid, 16. júna 2026 – Spoločnosť Konecta, globálny líder v oblasti zákazníckej skúsenosti (CX) a digitálnych služieb, dnes oznámila spustenie Kolibri, svojej platformy pre orchestráciu agentskej umelej inteligencie, ktorá má podnikom pomôcť prejsť od experimentovania s umelou inteligenciou k produkcii.

Organizácie naprieč odvetviami chápu potenciál agentskej umelej inteligencie, ale príliš veľa z nich stále uviazlo v „pilotnom očistci“. Výzvou už nie sú ambície. Ide o bezpečné a zabezpečené nasadenie vo veľkom meradle. Kolibri je navrhnutá tak, aby túto medzeru preklenula.

Platforma poskytuje organizáciám knižnicu medziodborových a špecifických prípadov použitia agentnej umelej inteligencie, ktoré sú až z 80 % predpripravené, testované a zabezpečené. Zvyšných 20 % je prispôbených systémom, odvetviam, pracovným postupom a obchodným cieľom každého klienta. Kolibri, vychádzajúce z poznatkov z 25 rokov skúseností spoločnosti Konecta so zákazníkmi 500 klientmi a miliónom zákazníckych riešení denne, prináša prevádzkové a doménové znalosti do spôsobu, akým je agentská umelá inteligencia navrhovaná, nasadzovaná a spravovaná.

Prípadové štúdie pripravené na nasadenie pokrývajú najbežnejšie a najnákladnejšie výzvy v zákazníckej prevádzke. Patria sem oblasti, ako je správa fakturácie, technická podpora, rezervácia schôdzok, vybavovanie reklamácií, inkaso, vrátenie a refundácia, sledovanie objednávok, hlas zákazníka a triedenie e-mailov. Agenti nielen reagujú: konajú, aktualizujú záznamy, spracovávajú transakcie a dokončujú pracovné postupy od začiatku do konca, pričom každé rozhodnutie je zaznamenávané a auditovateľné v reálnom čase.

Jeden ekosystém. Plná kontrola.

Kolibri prepája zákaznícke dáta, podnikové systémy, komunikačné kanály, agentov umelej inteligencie a ľudských expertov v jednom ekosystéme. Organizácie môžu automatizovať a organizovať procesy od začiatku do konca a zároveň si zachovávajú prehľad a kontrolu nad výkonom, nákladmi a riadením. Ľudské znalosti zostávajú integrované pre dohľad, kvalitu a eskaláciu.

Platforma je navrhnutá pre komplexné a regulované odvetvia, vrátane bankovníctva, telekomunikácií, energetiky, mobility, maloobchodu a cestovného ruchu. Kolibri je založené na rámci riadenia umelej inteligencie s certifikáciou ISO 42001 od spoločnosti Konecra - jedným z mála v odvetví zákazníckej skúsenosti - s kontrolnými mechanizmami kybernetickej bezpečnosti, zásadami dodržiavania predpisov, sledovateľnosťou a auditnými záznamami zabudovanými do každého nasadenia.

Otvorená architektúra. Žiadna väzanosť.

Kolibri je navrhnuté tak, aby fungovalo s existujúcimi podnikovými technologickými balíčkami. Jeho otvorená architektúra sa integruje s CRM, CCaaS, dátami, ticketingovými a komunikačnými systémami. Prepája technológie od partnerov, vrátane Google Cloud, ElevenLabs, Uniphore, CrewAI, NiCE a Salesforce. S vývojom modelov umelej inteligencie môžu organizácie prijímať lepšie alebo nákladovo efektívnejšie možnosti bez toho, aby boli viazané na jediný model, poskytovateľa alebo proprietárne

prostredie.

Předvídatelné náklady. Vestavěné FinOps.

Kolibri rieši jeden z najväčšich problémov týkajúcich sa škálovania agentskej umelej inteligencie: nepredvídateľné náklady. Jeho komerčný model je štruktúrovaný okolo špecifických obchodných prípadov použitia, nie okolo fixných licencií na agenta alebo cien založených na tokenoch. Vstavané dashboardy FinOps poskytujú prehľad o spotrebe tokenov a nákladoch na výpočtový výkon umelej inteligencie v reálnom čase, čo organizáciám umožňuje smerovať pracovné záťaže na cenovo najvýhodnejšie modely a optimalizovať výdavky bez kompromisov vo výkone.

"Sledovali sme stovky projektov umelej inteligencie, ktoré zlyhali, nie v demoverzii, ale na ceste do produkcie. Medzera nikdy nie je v technológii. Je to absencia prevádzkových znalostí: čo regulované odvetvia skutočne vyžadujú, ako sa v skutočnosti správajú skutočné interakcie so zákazníkmi, kde sa nachádzajú hraničné prípady. Budovanie týchto znalostí. akým ho robíme nasaditeľným," povedala Nourdine Bihmane, generálna riaditeľka spoločnosti Koneccta.

„Nie sme tu preto, aby sme predávali softvér a odchádzali,“ dodala Nourdine Bihmane. "Keď bude Kolibri spustené, budú ho prevádzkovať ľudia z Koneccty spoločne s klientom. Máme podiel na hre spôsobom, ktorý čisto technologický dodávateľ nikdy nemá, pretože sa zaväzujeme k vášmu obchodnému výsledku. To mení všetko v tom, ako budujete platformu."

Kolibri je teraz k dispozícii. Klienti si môžu prezrieť kompletnú knižnicu prípadov použitia a testovať nasadenie priamo na platforme. Nové prípady použitia sú pridávané priebežne.

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

konecta

Konecta spúšťa Kolibri, agentnú platformu, ktorá urýchľuje nasadenie agentnej umelej inteligencie v podnikoch a ukončuje „pilotný očištec“