

Konecta lance Kolibri, une plateforme agentique, pour accélérer le déploiement de l'IA agentique en entreprise et mettre fin à l'impasse des pilotes

June 16, 2026

Fort de 25 ans d'expertise en matière d'expérience client (CX) et sur plus d'un million de résolutions quotidiennes de demandes clients.

Kolibri associe des cas d'usage préconfigurés, une gouvernance d'entreprise et une orchestration ouverte pour fournir une IA prête pour la production en quelques semaines.



Madrid, 16 juin 2026 - [Konecta](#), leader mondial de l'expérience client (CX) et des services numériques, a annoncé aujourd'hui le lancement de [Kolibri](#), sa plateforme d'orchestration d'IA agentique conçue pour aider les entreprises à passer de l'expérimentation de l'IA à la production.

Dans tous les secteurs, les organisations comprennent le potentiel de l'IA agentique, mais trop d'entre elles sont encore coincées dans l'impasse des pilotes. Le défi n'est plus l'ambition, mais plutôt un déploiement à grande échelle, sûr et sécurisé. Kolibri est conçue pour combler cet écart.

La plateforme offre aux organisations une bibliothèque de cas d'usage d'IA agentique, transversaux et spécifiques à chaque secteur, qui sont jusqu'à 80 % préconfigurés, testés et sécurisés. Les 20 % restants sont adaptés aux systèmes, au secteur, aux flux de travail et aux objectifs commerciaux de chaque client. S'appuyant sur les enseignements tirés des 25 années d'expérience de Konecta dans l'expérience client, avec 500 clients et un million de résolutions quotidiennes, Kolibri intègre une expertise opérationnelle et métier dans la conception, le déploiement et la gestion de l'IA

agentique.

Les cas d'usage prêts à être déployés couvrent les défis les plus courants et les plus coûteux des opérations clients. Ceux-ci incluent des domaines tels que la gestion de la facturation, le support technique, la prise de rendez-vous, la gestion des réclamations, le recouvrement, les retours et remboursements, le suivi des commandes, la voix du client et le tri des e-mails. Les agents ne se contentent pas de répondre : ils agissent, en mettant à jour des dossiers, en traitant des transactions et en complétant des flux de travail de bout en bout, tandis que chaque décision est enregistrée et auditable en temps réel.

Un écosystème unique. Un contrôle total.

Kolibri connecte les données clients, les systèmes d'entreprise, les canaux de communication, les agents IA et les experts humains au sein d'un écosystème unique. Les organisations peuvent automatiser et orchestrer les processus du début à la fin, tout en conservant la visibilité et le contrôle sur les performances, les coûts et la gouvernance. L'expertise humaine est intégrée pour la supervision, le maintien de la qualité et la gestion des escalades.

La plateforme est conçue pour des secteurs complexes et réglementés, notamment la banque, les télécommunications, l'énergie, la mobilité, la vente au détail, ainsi que les voyages et le tourisme. Kolibri s'appuie sur le cadre de gestion de l'IA certifié [ISO 42001](#) de Konecna, l'un des rares dans le secteur de l'expérience client, avec des contrôles de cybersécurité, des politiques de conformité, une observabilité et des pistes d'audit intégrés dans chaque déploiement.

Architecture ouverte. Aucun verrouillage technologique.

Kolibri est conçue pour fonctionner avec les architectures technologiques d'entreprise existantes. Son architecture ouverte s'intègre aux systèmes de CRM, de CCaaS, de données, de gestion de tickets et de communication. Elle orchestre les technologies de partenaires tels que [Google Cloud](#), [ElevenLabs](#), [Uniphore](#), [CrewAI](#), [NICE](#) et [Salesforce](#). À mesure que les modèles d'IA évoluent, les organisations peuvent adopter des options plus performantes ou plus rentables sans être liées à un modèle, un fournisseur ou un environnement propriétaire exclusif.

Coûts prévisibles. FinOps intégré.

Kolibri répond à l'une des plus grandes préoccupations liées à la mise à l'échelle de l'IA agentique : l'imprévisibilité des coûts. Son modèle commercial est structuré autour de cas d'usage métiers spécifiques, plutôt que sur des licences fixes par agent ou une tarification basée sur les tokens (jetons). Les tableaux de bord FinOps intégrés offrent une visibilité en temps réel sur la consommation de jetons et les coûts informatiques liés à l'IA, permettant aux organisations de diriger les charges de travail vers les modèles les plus rentables et d'optimiser les dépenses sans compromettre les performances.

"Nous avons vu des centaines de projets d'IA échouer, non pas lors de la démonstration, mais en phase de production. Le décalage ne vient jamais de la technologie. Il réside dans l'absence de connaissances opérationnelles : ce que les secteurs réglementés exigent réellement, comment se déroulent les véritables interactions avec les clients, où se cachent les cas particuliers. Construire ces connaissances prend des décennies. Nous l'avons fait et Kolibri est notre moyen de les rendre déployables." explique **Nouridine Bihmane, CEO de Konecta.**

"Nous ne sommes pas là pour vendre une technologie et passer à autre chose", a ajouté **Nouridine Bihmane.** *"Lorsque Kolibri est mis en ligne, les propres équipes de Konecta l'exploitent aux côtés du client. Nous nous impliquons concrètement d'une*

manière qu'un pur fournisseur de technologies ne fera jamais, car nous nous engageons sur vos résultats commerciaux. Cela change tout dans la façon dont vous concevez une plateforme."

[Kolibri est disponible dès maintenant](#). Les clients peuvent explorer l'intégralité de la bibliothèque de cas d'usage et tester les déploiements directement sur la plateforme. De nouveaux cas d'usage sont ajoutés en permanence.

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 lance Kolibri, une plateforme agentique, pour accélérer le déploiement de l'IA agentique en entreprise et mettre fin à l'impasse des pilotes