

Konecta lancia Kolibri, la piattaforma agentica che accelera l'adozione dell'agentic AI nelle imprese

June 16, 2026

Basata su 25 anni di esperienza nella CX e su oltre un milione di richieste dei clienti gestite ogni giorno.

Kolibri unisce casi d'uso preconfigurati, governance aziendale e orchestrazione aperta per rendere operativa l'AI in poche settimane.



Madrid, 16 giugno, 2026 - [Konecta](#), leader globale nella customer experience (CX) e nei servizi digitali, annuncia oggi il lancio di [Kolibri](#), la propria piattaforma di orchestrazione dell'AI agentica, progettata per aiutare le aziende a passare dalla sperimentazione all'utilizzo concreto dell'intelligenza artificiale nei processi di business.

In tutti i settori, le organizzazioni hanno già compreso il potenziale dell'AI agentica, ma faticano ancora a trasformare i progetti pilota in soluzioni operative. Il problema non è più la mancanza di ambizione, bensì riuscire a integrare queste soluzioni su larga scala in modo sicuro e protetto. Kolibri è stata progettata per colmare questo divario.

La piattaforma mette a disposizione delle organizzazioni una libreria di casi d'uso di AI agentica, trasversali e specifici per settore, già sviluppati fino all'80%, testati e sicuri. Il restante 20% viene personalizzato in base ai sistemi, al settore, ai flussi di lavoro e agli obiettivi di business di ciascun cliente.

Kolibri nasce dall'esperienza maturata da Konecta in 25 anni di attività nella customer experience, al fianco di 500 clienti e con oltre un milione di interazioni gestite ogni giorno. Questo patrimonio di competenze operative e di settore consente di progettare,

integrare e gestire soluzioni di AI agentica.

I casi d'uso pronti per l'implementazione affrontano le sfide più comuni e onerose nelle attività di gestione dei clienti. Tra queste rientrano la gestione della fatturazione, il supporto tecnico, la prenotazione di appuntamenti, la gestione dei sinistri, il recupero crediti, i resi e i rimborsi, il monitoraggio degli ordini, la *voice of customer* e lo smistamento delle e-mail. Gli agenti non si limitano a rispondere: agiscono aggiornando i dati, elaborando transazioni e completando i flussi di lavoro end-to-end, mentre ogni decisione viene registrata ed è verificabile in tempo reale.

Un unico ecosistema. Pieno controllo.

Kolibri connette dati dei clienti, sistemi aziendali, canali di comunicazione, agenti AI ed esperti umani all'interno di un unico ecosistema. Le organizzazioni possono automatizzare e orchestrare i processi dall'inizio alla fine, mantenendo al tempo stesso visibilità e controllo su prestazioni, costi e governance. La competenza umana resta parte integrante del sistema per garantire supervisione, qualità e gestione delle escalation.

La piattaforma è progettata per settori regolamentati e ad alta complessità, tra cui banking, telecomunicazioni, energia, mobilità, retail, viaggi e turismo. Kolibri si basa sul framework di gestione dell'AI di Konecra, certificato ISO 42001 tra i pochi nel settore della customer experience, che integra controlli di cybersecurity, policy di conformità, strumenti di osservabilità e tracciabilità delle attività in ogni implementazione.

Architettura aperta. Nessun vincolo tecnologico.

Kolibri è progettata per integrarsi con gli stack tecnologici aziendali esistenti. La sua architettura aperta si collega a sistemi CRM, CCaaS, piattaforme dati, sistemi di ticketing e canali di comunicazione. Coordina le tecnologie di partner tra cui [Google Cloud](#), [ElevenLabs](#), [Uniphore](#), [CrewAI](#), [NICE](#) e [Salesforce](#). Man mano che i modelli di AI si evolvono, le organizzazioni possono adottare soluzioni migliori o più convenienti senza essere vincolate a un unico modello, fornitore o ecosistema proprietario.

Costi prevedibili. FinOps integrata.

Kolibri affronta una delle principali criticità legate alla diffusione su larga scala dell'AI agentica: l'imprevedibilità dei costi. Il modello commerciale è strutturato attorno a specifici casi d'uso aziendali, anziché su licenze fisse per singolo agente o su prezzi basati sui token. Le dashboard FinOps integrate offrono visibilità in tempo reale sul consumo di token e sui costi di elaborazione dell'AI, consentendo alle organizzazioni di indirizzare i carichi di lavoro verso i modelli più convenienti e ottimizzare la spesa senza compromettere le prestazioni.

"Abbiamo visto centinaia di progetti di AI fallire non in fase di demo, ma nel passaggio alla produzione. Il divario non dipende mai dalla tecnologia, bensì dall'assenza di conoscenze operative: ciò che i settori regolamentati richiedono realmente, come si svolgono davvero le interazioni con i clienti e dove si nascondono i casi limite. Ci vogliono decenni per acquisire queste conoscenze e noi le abbiamo sviluppate. Kolibri è il modo in cui le rendiamo concretamente utilizzabili", ha dichiarato **Nourine Bihmane, CEO di Konecta.**

"La collaborazione con Konecta per l'implementazione del nostro voicebot basato sull'AI agentica ha rivoluzionato la gestione degli ordini e le nostre performance operative, migliorando in modo tangibile il servizio clienti, soprattutto nei periodi di forte domanda e nelle ore di punta. Ma soprattutto, abbiamo raggiunto questa efficienza senza rinunciare al servizio personalizzato e attento che i nostri clienti si aspettano. Questo collega digitale ci offre la scalabilità e l'agilità di cui abbiamo

bisogno, grazie alla perfetta integrazione con i nostri operatori umani.” spiega **Enrique Rodríguez Gracia, Head of Customer Service and Call Center di Food Delivery Brands di Telepizza.**

"Non ci limitiamo a implementare una soluzione tecnologica per poi disimpegnarci", ha aggiunto **Nouridine Bihmane.** *"Quando Kolibri entra nella fase operativa, è il team di Konecta a gestirlo direttamente insieme al cliente. Questo implica un coinvolgimento profondo e una responsabilità concreta sui risultati di business, che va oltre il tradizionale approccio dei fornitori di tecnologia. È proprio questo livello di commitment che ridefinisce il modo in cui una piattaforma viene progettata e sviluppata."*

[Kolibri è ora disponibile.](#) I clienti possono consultare l'intera libreria di casi d'uso e testare le implementazioni direttamente sulla piattaforma. Nuovi casi d'uso vengono aggiunti costantemente.

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 lancia Kolibri, la piattaforma agentica che accelera l'adozione dell'agentic AI nelle imprese