

# Konecta, Kurumsal Şirketlerde Agentic AI Dönüşümünü Hızlandıracak Yeni Platformu Kolibri'yi Tanıttı

June 16, 2026

---

**Kolibri, 25 yıllık müşteri deneyimi uzmanlığı ve günde 1 milyondan fazla müşteri çözümünden elde edilen bilgi birikimi üzerine geliştirildi.**

**Hazır senaryolar ve gelişmiş orkestrasyon sayesinde yapay zekâ projelerini haftalar içinde hayata geçiriyor.**



**İstanbul, 16 Haziran 2026** - Müşteri deneyimi (CX) ve dijital hizmetler alanında küresel bir lider olan Konecta, kurumların yapay zekâ denemelerinden üretim ortamına geçişini hızlandırmak amacıyla geliştirdiği agentic AI orkestrasyon platformu Kolibri'nin lansmanını duyurdu.

Tüm sektörlerde kurumlar agentic AI'nin potansiyelini kabul ediyor olsa da, önemli bir kısmı hâlâ "pilot çıkmazı" (pilot purgatory) olarak tanımlanan aşamada bulunuyor. Günümüzde asıl zorluk artık vizyon veya hedef eksikliği değil; yapay zekâ çözümlerinin güvenli, emniyetli ve ölçeklenebilir şekilde devreye alınabilmesi. Kolibri bu boşluğu kapatmak için tasarlandı.

Platform, kurumlara sektörler arası ve sektöre özel agentic AI kullanım senaryolarından oluşan bir kütüphane sunuyor. Bu senaryoların yüzde 80'e kadarı önceden hazırlanmış, test edilmiş ve güvenlik kontrollerinden geçirilmiş durumda. Kalan yüzde 20'lik bölüm ise her müşterinin sistemlerine, faaliyet gösterdiği sektöre, iş akışlarına ve iş hedeflerine göre özelleştiriliyor.

Konecta'nın 500'den fazla müşteriyle edindiği 25 yıllık müşteri deneyimi uzmanlığı ve her gün çözümlenen 1 milyondan fazla müşteri etkileşiminden elde edilen içgörüler üzerine inşa edilen Kolibri, agentic AI çözümlerinin tasarlanması, devreye alınması ve

yönetilmesi süreçlerine operasyonel ve sektörel uzmanlığı dahil ediyor.

### **Kullanıma Hazır Senaryolar**

Kolibri'nin kullanıma hazır senaryoları, müşteri operasyonlarında en yaygın ve en yüksek maliyet yaratan süreçleri kapsıyor. Bunlar arasında faturalama yönetimi, teknik destek, randevu planlama, talep ve hasar süreçleri, tahsilat operasyonları, iade ve geri ödeme işlemleri, sipariş takibi, müşterinin sesi analizi ve e-posta sınıflandırma süreçleri yer alıyor. Yapay zekâ ajanları yalnızca yanıt vermekle kalmıyor; kayıtları güncelliyor, işlemleri gerçekleştiriyor ve iş akışlarını uçtan uca tamamlıyor. Tüm kararlar ve aksiyonlar gerçek zamanlı olarak kayıt altına alınırken, denetlenebilirlik de sağlanıyor.

## **Uçtan Uca Yönetim, Tek Bir Ekosistem**

Kolibri, müşteri verilerini, kurumsal sistemleri, iletişim kanallarını, yapay zekâ ajanlarını ve insan uzmanlarını tek bir ekosistemde bir araya getiriyor. Kuruluşlar süreçlerini baştan sona otomatikleştirip orkestre ederken performans, maliyet ve yönetim üzerinde görünürlük ve kontrol sağlayabiliyor.

İnsan uzmanlığı, denetim, kalite yönetimi ve gerektiğinde sürece müdahale edilmesi amacıyla sistemin ayrılmaz bir parçası olmaya devam ediyor.

Platform, bankacılık, telekomünikasyon, enerji, mobilite, perakende ile seyahat ve turizm gibi karmaşık ve regülasyona tabi sektörler için tasarlandı. Kolibri'nin temelinde, müşteri deneyimi sektöründe sayılı örneklerden biri olan Konecra'nın ISO 42001 sertifikalı yapay zekâ yönetim çerçevesi yer alıyor. Siber güvenlik kontrolleri, uyumluluk politikaları, gözlemlenebilirlik ve denetim kayıtları her uygulamanın ayrılmaz bir parçası olarak sunuluyor.

## **Kurumsal Uyum, Esnek Teknoloji Seçimi**

Kolibri, kurumların mevcut teknoloji altyapılarıyla uyumlu olacak şekilde geliştirildi. Açık mimarisi sayesinde CRM, CCaaS, veri platformları, ticketing sistemleri ve iletişim altyapılarıyla entegre çalışabiliyor.

Platform: Google Cloud, ElevenLabs, Uniphore, CrewAI, NiCE ve Salesforce gibi iş ortaklarının teknolojilerini orkestre ediyor. Yapay zekâ modelleri geliştikçe kurumlar, tek bir modele, sağlayıcıya veya kapalı bir teknoloji ekosistemine bağlı kalmadan daha gelişmiş ya da daha maliyet etkin seçenekleri değerlendirebiliyor.

## Akıllı Bütçe Yönetimi

Kolibri, agentic AI'nin ölçeklendirilmesine ilişkin en önemli endişelerden biri olan öngörülemeyen maliyet sorununu da ele alıyor.

Platformun ticari modeli, sabit ajan lisansları veya token bazlı fiyatlandırma yerine belirli iş kullanım senaryoları üzerine kurgulanıyor. Dahili FinOps panelleri sayesinde kuruluşlar token tüketimini ve yapay zekâ işlem maliyetlerini gerçek zamanlı olarak takip edebiliyor; iş yüklerini en maliyet etkin modellere yönlendirebiliyor ve performanstan ödün vermeden maliyet optimizasyonu sağlayabiliyor.

Konuyla ilgili değerlendirmede bulunan **Konecta CEO'su Nourdine Bihmane** şunları söyledi: *"Yüzlerce yapay zekâ projesinin başarısızlığa uğradığını gördük. Bu başarısızlıklar demo aşamasında değil, üretime geçiş sürecinde yaşandı. Sorun hiçbir zaman teknoloji olmadı. Asıl eksiklik: regülasyona tabi sektörlerin gerçekten neye ihtiyaç duyduğunu, gerçek müşteri etkileşimlerinin nasıl gerçekleştiğini ve istisnai durumların nerede ortaya çıktığını bilen operasyonel uzmanlıktı. Bu bilgi birikimini oluşturmak onlarca yıl alır. Biz bunu inşa ettik. Kolibri ise bu uzmanlığı uygulanabilir hâle getirme yöntemimizdir."*

*"Ajan tabanlı yapay zekâ sesli botumuzu devreye almak için Konecta ile iş birliği yapmak, sipariş yönetimi ve operasyonel performansımızı dönüştürdü; özellikle yüksek*

*talep dönemlerinde ve yoğun saatlerde müşteri hizmetlerini doğrudan üst seviyeye taşıdı. En önemlisi, müşterilerimizin beklediği kişiselleştirilmiş ve doğru hizmetten ödün vermeden bu verimliliğe ulaştık. Bu dijital iş arkadaşı, insan temsilcilerimizle kesintisiz entegrasyon desteğiyle, ihtiyacımız olan ölçeği ve çevikliği sağlıyor."* ifadelerini kullanıyor **Food Delivery Brands (Telepizza) Müşteri Hizmetleri ve Çağrı Merkezi Başkanı Enrique Rodríguez Gracia.**

Bihmane sözlerine şöyle devam etti: *"Biz burada yalnızca bir yazılım satıp geri çekilmek için bulunmuyoruz. Kolibri devreye alındığında, Konecta ekipleri müşterilerimizle birlikte operasyonu yürütmeye devam ediyor. Çünkü biz de iş sonuçlarının sorumluluğunu paylaşıyoruz. Bu yaklaşım, bir platformun nasıl geliştirildiğini ve işletildiğini tamamen değiştiriyor."*

Kolibri bugün itibarıyla kullanıma sunuldu. Müşteriler platform üzerindeki kullanım senaryolarının tamamını inceleyebilir ve test ortamlarında deneyimleyebilir. Platforma sürekli olarak yeni kullanım senaryoları eklenmeye devam edecek.

---

## 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)

---

# konecta

Konecta, Kurumsal Şirketlerde Agentic AI Dönüşümünü Hızlandıracak Yeni Platformu Kolibri'yi Tanıttı