

# **A Konecta lança o Kolibri, a plataforma de IA que transforma os pilotos em resultados reais**

June 16, 2026

---

- **A Kolibri baseia-se nos mais de 25 anos de experiência da Konecta na CX e em mais de um milhão de resoluções diárias de clientes.**
- **A plataforma combina casos de utilização pré-construídos, governação corporativa e orquestração aberta para fornecer IA pronta para produção em semanas.**



**Madrid, 16 de junho de 2026** - A [Konecta](#), líder global em experiência de cliente (CX) e serviços digitais, anunciou hoje o lançamento do [Kolibri](#), a sua plataforma de orquestração de agentic IA, concebida para ajudar as empresas a dar o salto definitivo dos seus projetos-piloto para as implementações no mundo real.

Em diversos setores, as organizações compreendem o potencial da agentic IA, mas muitas ainda estão presas aos projetos-piloto que nunca chegam à produção. O desafio já não é a ambição, mas sim a capacidade de implementar soluções de forma segura, escalável e garantida. O Kolibri foi concebido para colmatar essa lacuna.

Com o conhecimento acumulado pela Konecta ao longo de 25 anos na gestão da experiência de cliente de mais de 500 empresas e na resolução de um milhão de interações diárias, o Kolibri consegue transpor essa experiência operacional e setorial. Isso reflete-se no design, implementação e gestão de agentic IA aplicada ao desenvolvimento de soluções para outras empresas. A plataforma oferece às organizações uma biblioteca de casos de utilização de agentic IA, — tanto transversais como específicos de cada setor — que estão até 80% testados e protegidos. Os restantes 20% são personalizados à medida dos sistemas, setor e objetivos de cada

cliente.

Os casos de utilização prontos a implementar abrangem os desafios mais comuns e dispendiosos nas operações de atendimento ao cliente, como a gestão de faturação, suporte técnico, agendamento de marcações, gestão de reclamações, cobranças, devoluções e reembolsos, acompanhamento de encomendas, voz do cliente e triagem de emails, entre outros. Nestes processos, os agentes não se limitam a responder, mas também agem: atualizando registos, processando transações e concluindo fluxos de trabalho end-to-end, mantendo a rastreabilidade de cada ação e garantindo o seu acompanhamento em tempo real.

## **Um único ecossistema com controlo total**

O Kolibri liga dados de clientes, sistemas empresariais, canais de comunicação, agentes de IA e especialistas humanos num único ecossistema. As organizações podem automatizar e orquestrar os processos do início ao fim, mantendo a visibilidade e o controlo sobre o desempenho, os custos e a governação. Além disso, a especialização humana permanece integrada para garantir a qualidade e a segurança, juntamente com a gestão de exceções.

Concebida para ambientes complexos e altamente regulamentados, a plataforma é suportada pela estrutura de gestão de IA da norma ISO 42001 — uma das poucas no setor da experiência de cliente —, garantindo controlos de cibersegurança, políticas de compliance, observabilidade e registos de auditoria integrados em cada implementação. Desta forma, o modelo permite-nos atender às necessidades de setores como o banca, telecomunicações, energia, mobilidade, retalho e viagens e turismo.

## **Arquitetura aberta sem dependência**

O Kolibri foi desenvolvido para funcionar com as infraestruturas tecnológicas empresariais existentes. A plataforma conecta-se com os sistemas CRM, CCaaS, dados, emissão de tickets e comunicação, assim como orquestra soluções de parceiros, como a [Google Cloud](#), [ElevenLabs](#), [Uniphore](#), [CrewAI](#), [NiCE](#) e [Salesforce](#). Esta abordagem oferece às organizações a flexibilidade necessária para incorporar opções mais avançadas ou eficientes à medida que os modelos de IA evoluem, sem ficarem presas a um único modelo ou fornecedor.

## Custos previsíveis e FinOps integrado

A nova ferramenta da Konecta aborda uma das maiores preocupações em relação à escalabilidade da agentic AI: o controlo de custos. O seu modelo comercial é estruturado em torno de casos de utilização específicos de negócios, afastando-se das licenças fixas por agente ou das tarifas por *token*. Os *dashboards* FinOps integrados proporcionam visibilidade em tempo real do consumo de tokens e dos custos de computação, facilitando a alocação eficiente da carga de trabalho e a otimização do investimento sem comprometer o desempenho.

*"Vimos centenas de projetos de IA falharem, não na demonstração, mas no caminho para a produção. A lacuna nunca está na tecnologia, está na ausência de conhecimento operacional: o que os setores regulamentados realmente exigem, como se comportam as interações reais dos clientes, onde residem os casos excecionais. Esse conhecimento leva décadas a ser construído e nós construímo-lo. O Kolibri é a forma de levar todo este conhecimento para aplicações no mundo real."*, disse **Nourdine Bihmane, CEO da Konecta.**

*"A nossa colaboração com a Konecta para implementar o nosso voicebot de agentic IA ajudou-nos a transformar a gestão de encomendas e o desempenho operacional, impactando diretamente na melhoria do serviço ao cliente, especialmente durante as*

horas de ponta e períodos de maior movimento.

Mais importante ainda, conseguimos esta eficiência sem sacrificar o serviço personalizado e preciso que os nossos clientes esperam. Este parceiro digital proporciona-nos a escalabilidade e a agilidade de que necessitamos, sempre com o apoio contínuo dos nossos agentes.” afirma **Enrique Rodríguez Gracia, Head of Customer Service e Call Center da Food Delivery Brands.**

"Não estamos aqui para vender software e desaparecer", acrescentou **Bihmane.** “ Quando o Kolibri entra em funcionamento, a própria equipa da Konecta opera-o em conjunto com o cliente. Temos um envolvimento direto no sucesso do negócio, algo que um fornecedor puramente tecnológico nunca teria. Isso muda completamente a forma como se constrói uma plataforma.”

[O Kolibri já está disponível.](#) As empresas podem explorar a biblioteca completa de casos de utilização e testar implementações diretamente na plataforma, que está em constante expansão para satisfazer as novas necessidades de negócio.

---

## 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

A Konecta lança o Kolibri, a plataforma de IA que transforma os pilotos em resultados reais