

Konecta lanza Kolibri, la plataforma de agentic AI que convierte pilotos en resultados reales

June 16, 2026

- **Kolibri se apoya en los más de 25 años de actividad de Konecta en el ámbito de la experiencia de cliente, así como en la resolución de más de un millón de interacciones diarias.**
- **La plataforma integra casos de uso preconfigurados, gobierno corporativo y una arquitectura abierta para desplegar IA lista para producción en cuestión de semanas.**



Madrid, 16 de junio de 2026 - Konecta, líder mundial en transformación de la experiencia de cliente (CX) y servicios digitales, ha anunciado hoy el lanzamiento de [Kolibri](#), su nueva plataforma de Inteligencia Artificial (IA) agéntica diseñada para que las empresas den el salto definitivo de sus proyectos piloto a despliegues reales.

En todos los sectores, las organizaciones reconocen el potencial de la agentic AI, pero muchas siguen estancadas en proyectos piloto que nunca llegan a producción. El reto ya no es la ambición, sino la capacidad de desplegar soluciones de forma segura, escalable y con garantías. Kolibri nace precisamente para cerrar esa brecha.

Con el conocimiento acumulado por Konecta tras 25 años gestionando la experiencia de cliente para más de 500 compañías y resolviendo un millón de interacciones diarias, Kolibri permite trasladar esa experiencia operativa y sectorial en el diseño, despliegue y gestión de la IA agéntica al desarrollo de soluciones para otras compañías. La plataforma pone a disposición de las empresas una biblioteca de casos de uso de agentic AI, tanto transversales como específicos por sector. De entre ellos, el 80% ya han sido probados y securizados, y el 20% restante se adapta a los sistemas, procesos y objetivos de cada cliente.

Entre los casos de uso listos para desplegar se encuentran los retos más habituales y exigentes de las operaciones de cliente, como la gestión de facturación, el soporte técnico, la reserva de citas, la tramitación de reclamaciones, los recobros, las devoluciones y reembolsos, el seguimiento de pedidos, la voz del cliente o la clasificación de emails, entre otros. En estos procesos, los agentes no solo responden, sino que actúan: actualizan registros, procesan transacciones o completan flujos de trabajo de principio a fin, manteniendo la trazabilidad de cada acción y garantizando su seguimiento en tiempo real.

Un único ecosistema con control total

Kolibri conecta datos de cliente, sistemas operativos, canales de comunicación, agentes de IA y expertos humanos en un único ecosistema. Las organizaciones pueden automatizar y orquestar procesos de extremo a extremo manteniendo la visibilidad y el control sobre el rendimiento, los costes y el gobierno del sistema. Además, la supervisión humana sigue integrada para garantizar calidad y seguridad, junto a la gestión de excepciones.

Diseñada para entornos complejos y altamente regulados, la plataforma se apoya en el marco de la gestión de IA del [certificado ISO 42001](#) de Konecta, uno de los pocos existentes en la industria de experiencia de cliente, e incorpora controles de

ciberseguridad, políticas de cumplimiento, observabilidad y trazabilidad en cada despliegue. De esta forma, el modelo permite responder a las necesidades de sectores como banca, telecomunicaciones, energía, movilidad, retail o turismo.

Arquitectura abierta, sin dependencias

Kolibri se ha desarrollado sobre una arquitectura abierta capaz de integrarse con las tecnologías que las empresas ya utilizan. La plataforma se conecta con sistemas CRM, CCaaS, plataformas de datos, ticketing y comunicaciones, y además orquesta soluciones de socios como [Google Cloud](#), [ElevenLabs](#), [Uniphore](#), [CrewAI](#), [NiCE](#) y [Salesforce](#). Este enfoque ofrece a las organizaciones la flexibilidad necesaria para incorporar opciones más avanzadas o eficientes a medida que evolucionan los modelos de IA, sin quedar vinculadas a un único proveedor o modelo.

Costes predecibles y FinOps integrado

La nueva herramienta de Konecta aborda una de las principales preocupaciones a la hora de escalar agentic AI: el control de los costes. Su modelo comercial se basa en casos de uso de negocio concretos, evitando licencias por agente o tarifas basadas en tokens. Además, los paneles FinOps integrados ofrecen visibilidad en tiempo real del consumo y del coste computacional, facilitando la asignación eficiente de cargas de trabajo y la optimización de la inversión sin comprometer el rendimiento.

*“Hemos visto fracasar cientos de proyectos de IA, no en la demo, sino en el paso a producción. El problema nunca es la tecnología, sino la falta de conocimiento operativo: entender qué exigen realmente los sectores regulados, cómo se comportan las interacciones reales con clientes o dónde aparecen los casos límite. Ese conocimiento lleva décadas construirlo y nosotros lo hemos conseguido. Kolibri es la forma de llevar todo ese conocimiento a despliegues reales”, afirma **Nourdine Bihmane**, CEO de Konecta.*

“La colaboración con Konecta para implantar nuestro voicebot de agentic AI nos ha ayudado a transformar la gestión de pedidos y nuestro rendimiento operativo, teniendo un impacto directo en la mejora de la atención al cliente, especialmente en los periodos de mayor demanda y en horas punta.

Lo más importante es que hemos logrado esta eficiencia sin renunciar al servicio personalizado y preciso que nuestros clientes esperan. Este coworker digital nos aporta la escala y la agilidad que necesitamos, siempre con el respaldo fluido de nuestros agentes.” afirma **Enrique Rodríguez Gracia**, Head of Atención al Cliente y Call Center de Food Delivery Brands

“No estamos aquí para vender software y desaparecer”, añade **Bihmane**. *“Cuando Kolibri entra en producción, el propio equipo de Konecta trabaja junto al cliente. Nos implicamos en el resultado de negocio de una forma que un proveedor puramente tecnológico no puede igualar. Eso cambia por completo la forma de construir una plataforma”.*

[Kolibri ya está disponible](#). Las empresas pueden explorar la biblioteca completa de casos de uso y probar despliegues directamente en la plataforma, que se amplía de forma continua para dar respuesta a las nuevas necesidades de negocio.

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

The logo for Konecta, featuring the word "konecta" in a bold, lowercase, blue sans-serif font.

Konecta lanza Kolibri, la plataforma de agentic AI que convierte pilotos en resultados reales