

Konecta lança Kolibri, uma plataforma de agentes para acelerar a implantação de IA Agêntica nos negócios e acabar com um "limbo de pilotos"

June 16, 2026

- **Ferramenta é resultado de 25 anos de expertise em CX e mais de um milhão de resoluções diárias de consumidores**
- **Kolibri combina cases de uso já construídos, governança empresarial e orquestração aberta para entregar IA pronta para produzir em semanas**



Madri, 16 de junho de 2026 - [Konecta](#), líder global em experiência do cliente (CX) e serviços digitais, anunciou hoje o lançamento do [Kolibri](#), sua plataforma de orquestração de IA Agêntica, projetada para ajudar empresas a migrar da experimentação em IA para a produção.

Em todos os setores, as organizações compreendem o potencial da IA Agêntica, mas muitas ainda estão presas no 'limbo dos pilotos'. O desafio não é mais a ambição. É a implantação segura e protegida em escala. Kolibri foi desenvolvido para eliminar essa lacuna.

A plataforma oferece às organizações uma biblioteca de cases de uso de IA Agêntica transversais e específicas por setor, com até 80% pré-construídos, testados e protegidos. Os 20% finais são personalizados para os sistemas, setor, workflows e objetivos de negócio de cada cliente. Construído sobre os aprendizados de 25 anos de experiência da Konecta em CX com mais de 500 clientes e um milhão de resoluções de consumidores por dia, Kolibri incorpora expertise operacional e de domínio à forma como a IA Agêntica é projetada, implantada e gerenciada.

Os cases de uso prontos para implantação cobrem os desafios mais comuns e onerosos nas operações de atendimento ao cliente. Entre eles estão gestão de cobranças, suporte técnico, agendamento de compromissos, gestão de sinistros, cobranças, devoluções e reembolsos, rastreamento de pedidos, voz do cliente e triagem de e-mails. Os agentes não apenas respondem: eles atuam — atualizando registros, processando transações e concluindo workflows de ponta a ponta, enquanto cada decisão é registrada e auditável em tempo real.

Ecosistema único. Controle total.

Kolibri conecta dados de clientes, sistemas empresariais, canais de comunicação, agentes de IA e especialistas humanos em um ecossistema. As organizações podem automatizar e orquestrar processos do início ao fim, mantendo visibilidade e controle sobre desempenho, custos e governança. A expertise humana permanece integrada para supervisão, qualidade e escalonamento.

A plataforma é desenvolvida para setores complexos e regulamentados, incluindo bancos, telecomunicações, energia, mobilidade, varejo e turismo. Kolibri é sustentado pelo framework de gestão de IA da Konecta, com certificação ISO 42001 — uma das poucas na indústria de experiência do cliente com controles de cibersegurança, políticas de conformidade, observabilidade e trilhas de auditoria integradas em cada implantação.

Arquitetura aberta. Sem lock-in.

Kolibri é desenvolvido para funcionar com as stacks de tecnologia empresarial existentes. Sua arquitetura aberta se integra com CRM, CCaaS, dados, ticketing e sistemas de comunicação. Ele orquestra tecnologias de parceiros incluindo [Google Cloud](#), [ElevenLabs](#), [Uniphore](#), [CrewAI](#), [NiCE](#) and [Salesforce](#). À medida que os modelos de IA evoluem, as organizações podem adotar opções melhores ou de custos mais efetivos

sem ficarem presas a um único modelo, fornecedor ou ambiente proprietário.

Previsibilidade de custos. FinOps integrado.

Kolibri aborda uma das maiores preocupações no escalonamento da IA Agêntica: custos imprevisíveis. Seu modelo comercial é estruturado em torno de cases específicos de uso de negócio, em vez de licenciamento fixo por agente ou precificação baseada em tokens. Dashboards de FinOps integrados fornecem visibilidade em tempo real sobre o consumo de tokens e os custos de computação de IA, permitindo que as organizações direcionem workloads para os modelos mais efetivos de custo e otimizem os gastos sem comprometer o desempenho.

“Temos assistido a centenas de projetos de IA fracassarem, não na demo, mas no caminho para a produção. A lacuna nunca é a tecnologia. É a ausência de conhecimento operacional: o que os setores regulamentados realmente exigem, como as interações reais com clientes realmente se comportam, que é onde estão os casos extremos. Esse conhecimento leva décadas para ser construído. Nós construímos isso. Kolibri é como o tornamos implementável.” disse **Nourdine Bihmane, CEO da Konecta.**

“A parceria com a Konecta para implantar nosso bot de voz com IA Agêntica transformou nossa gestão de pedidos e desempenho operacional, elevando diretamente o atendimento ao cliente, especialmente durante períodos de alta demanda e horários de pico. O mais importante é que alcançamos essa eficiência sem abrir mão do serviço personalizado e preciso que nossos clientes esperam. Esse colaborador digital nos entrega a escala e a agilidade de que precisamos, com a integração perfeita com nossos agentes humanos.” explica **Enrique Rodríguez Gracia, Diretor de Atendimento ao Cliente e Call Center da Food Delivery Brands (Telepizza).**

*“Não estamos aqui para vender software e ir embora”, acrescentou **Nourdine Bihmane**. “Quando o Kolibri entra em operação, as próprias pessoas da Konecta estão rodando a plataforma ao lado do cliente. Conhecemos o jogo de um modo que um fornecedor de tecnologia puro jamais conseguiria, pois nos comprometemos com o resultado do seu negócio. Isso muda tudo na forma como você constrói uma plataforma.”*

[Kolibri está disponível agora.](#) Os clientes podem explorar a biblioteca completa de cases de uso e testar implantações diretamente na plataforma. Novos cases de uso são adicionados continuamente.

Sobre a Konecta

A Konecta é uma das principais soluções globais de serviços inovadores em gestão de relacionamento com clientes — BPO e terceirização digital —, com 109 mil colaboradores apaixonados trabalhando em 30 idiomas, 4 continentes e 28 países. Com foco nas necessidades e oportunidades únicas de cada setor, a Konecta oferece uma gama completa de soluções de gestão de clientes de ponta a ponta — incluindo aquisição, retenção, atendimento ao cliente, suporte técnico e cobrança —, todas baseadas em um modelo de negócio sustentável. Esses serviços são construídos sobre um portfólio de expertise de classe mundial em experiência do cliente e gestão de processos, soluções digitais e tecnologias de vanguarda. Com sede em Madri, a Konecta entrega receitas globais de €2 bilhões para mais de 500 clientes, cobrindo alguns dos maiores nomes em telecomunicações, energia, bancos, mobilidade, varejo e e-commerce.

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 lança Kolibri, uma plataforma de agentes para acelerar a implantação de IA Agêntica nos negócios e acabar com um "limbo de pilotos"