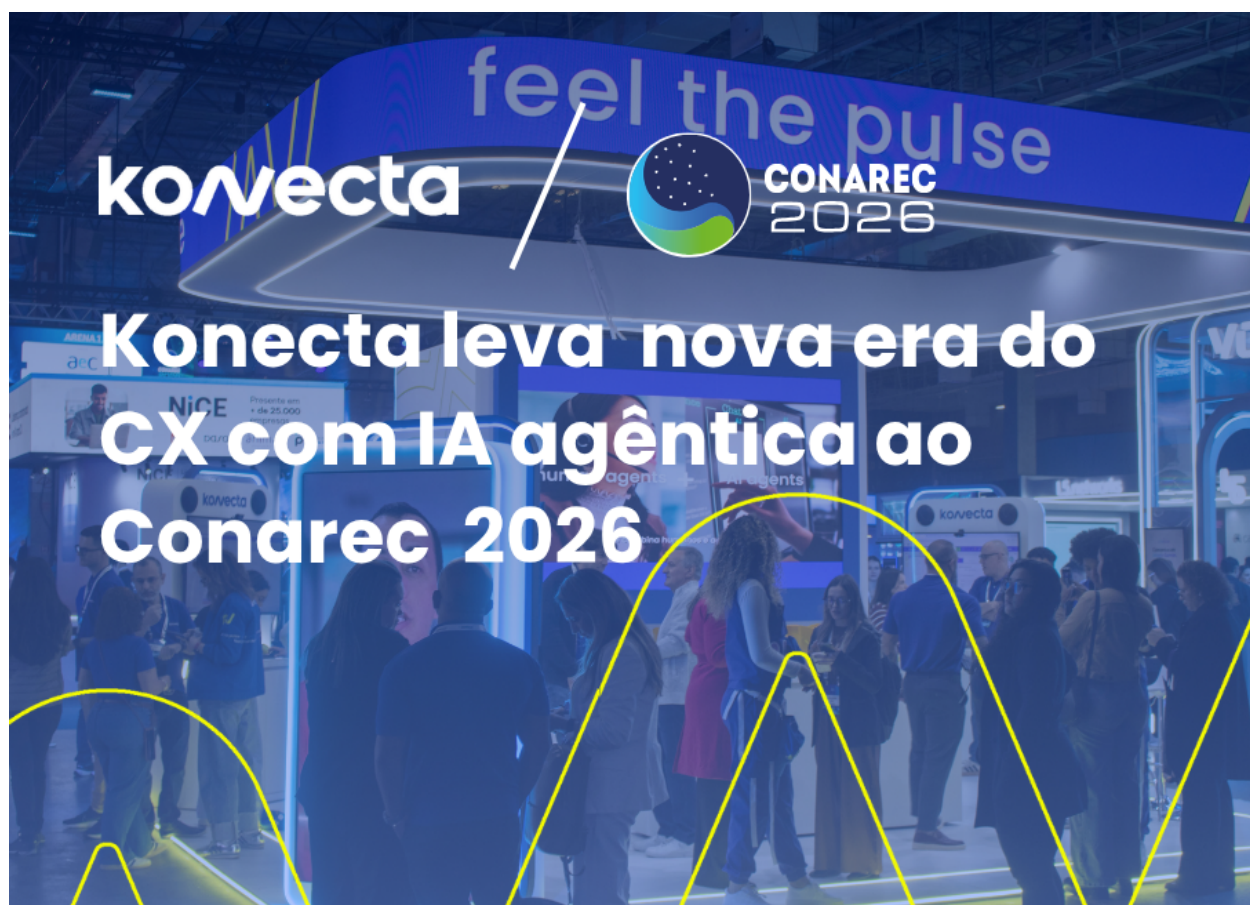


Konecta leva a nova era do CX com IA agêntica ao CONAREC 2026

September 23, 2026



Konecta leva a nova era do CX com IA agêntica ao CONAREC 2026

Com modelos de inteligência híbrida, a empresa mostrará como agentes podem atuar em jornadas reais de atendimento, ampliar a capacidade de resolução e a eficiência das operações

A **Konecta**, líder global em experiência do cliente (CX) e serviços digitais, apresentará a nova geração do CX com agentes de IA ao CONAREC 2026, nos dias 23 e 24 de setembro, no Transamerica Expo Center, em São Paulo. Durante o evento, a empresa mostrará como a IA agêntica melhora a experiência do usuário e aumenta a eficiência da operação, com interpretação de contextos, consulta de sistemas e ações executadas.

Os visitantes do CONAREC poderão ver a jornada completa do cliente por meio de demonstrações do Kolibri, plataforma de orquestração de IA agêntica, e do IntegrALL, solução omnichannel desenvolvida no Brasil. Essa discussão também estará no painel “IA no CX: Menos Hype, Mais Entrega!”, em que Leonardo Coca, Chief Digital Officer Latam da Konecta, irá aprofundar tendências e movimentos do mercado.

“A inteligência artificial só ganha valor quando deixa de funcionar como uma aplicação isolada e passa a fazer parte dos negócios. Essa visão orienta o Katalyst 2028, nosso plano global de transformação, que inclui modelos de inteligência híbrida, combinando IA, expertise no setor e pessoas para levar a tecnologia a jornadas reais de CX”, afirma Mariano Castaños, CEO Konecta Americas.

Com 25 anos de expertise e atuação global no segmento, a Konecta tem a capacidade de colocar essa visão em prática e tirar as empresas do “limbo do pilotos”. “Entender profundamente os desafios de cada cliente nos permite identificar quando a IA pode gerar mais impacto e como incorporá-la de forma estruturada. É assim que avançamos com governança, escala e foco nos resultados que cada negócio precisa alcançar”, diz o CEO.

No CONAREC, o público poderá acompanhar como esse modelo funciona na prática, com agentes de IA e profissionais atuando de forma complementar ao longo do

atendimento. A tecnologia assume as etapas em que automação, velocidade e capacidade de processamento podem trazer mais eficiência e, quando a situação exige análise, negociação, empatia ou tratamento de exceções, a interação pode seguir para um profissional com todo o contexto já organizado. A lógica é definir, a partir de cada jornada, o que deve permanecer humano, o que pode ser potencializado por IA e o que pode nascer agentic-first.

Um dos principais exemplos dessa abordagem é o Kolibri, desenvolvido para levar projetos de IA da fase de testes à implementação em escala com mais rapidez. A plataforma reúne casos de uso com até 80% de seus componentes pré-construídos e testados, enquanto os 20% restantes são adaptados às necessidades e ao ambiente tecnológico de cada empresa. Com arquitetura aberta e multi-LLMs, pode se conectar a CRMs, plataformas, bases de dados e diferentes modelos de IA já adotados pelo cliente. Recursos de governança, segurança, monitoramento de desempenho e controle de custos ajudam a reduzir o tempo de implementação e viabilizar a geração de valor em períodos de 30 a 90 dias.

As aplicações podem envolver agentes de voz ou texto em diferentes etapas da jornada. No delivery, por exemplo, a tecnologia pode apoiar desde o recebimento de pedidos até o acompanhamento de entregas, devoluções e reembolsos, passando por adaptações no cardápio e recomendações de promoções. Em seguros, pode atuar em processos relacionados à gestão de sinistros; e em serviços, em atividades como agendamentos e suporte técnico. A proposta é adaptar a atuação dos agentes às necessidades de cada operação, ampliando as possibilidades de automação sem perder o contexto da interação.

Essa estratégia também se conecta ao IntegrALL, plataforma omnichannel presente em 70% dos clientes da Konecta no Brasil. A solução reúne voz, canais digitais, redes sociais, automação, bots, workflows, dashboards e ferramentas de gestão em um mesmo ambiente. Com mais contexto sobre a interação, agentes humanos e digitais podem dar continuidade ao atendimento sem exigir que o consumidor repita

informações a cada mudança de canal.

Com essas soluções, a Konecta se propõe a oferecer às empresas a jornada completa ao consumidor final, sem quebras e atritos, com monitoramento em tempo real de indicadores de performance, mapeamento de oportunidades de relacionamento e dos resultados em cada interação.

Para mais informações, acesse: konecta.com/br.

Anote em sua agenda - Konecta no CONAREC 2026

Data: 23 e 24 de setembro de 2026

Local: Transamerica Expo Center – São Paulo (SP)

Painel “IA no CX: Menos Hype, Mais Entrega!”

Participação: Leonardo Coca, Chief Digital Officer Latam da Konecta

Data: 23 de setembro

Horário: 14h40 às 15h20

Local: Arena 2

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 leva a nova era do CX com IA agêntica ao CONAREC 2026