

# Konecta annuncia un'alleanza strategica con Lenovo per reinventare il Digital Workplace AI-driven e rivoluzionare l'outsourcing IT tradizionale

April 14, 2026



**Madrid, 14 aprile 2026** – Konecta, leader globale nella Customer Experience (CX) e nei servizi digitali, ha annunciato un'alleanza strategica con Lenovo, leader globale nel settore tecnologico, che unisce soluzioni tecnologiche di altissimo livello a funzionalità avanzate per i clienti, pensate per trasformare radicalmente il modo in cui le organizzazioni affrontano le Digital Workplace Solutions (DWS) e l'Employee Experience (EX).

E se il Digital Workplace non fosse più costruito attorno a contratti IT frammentati e a una stratificazione di fornitori in outsourcing, ma progettato come una piattaforma integrata e alimentata dall'intelligenza artificiale? Questa è la visione alla base della nuova alleanza strategica tra Konecra e Lenovo. Le due aziende stanno posizionando la loro collaborazione come un potenziale elemento di discontinuità nel mercato, capace di ridefinire il modo in cui le imprese acquistano, gestiscono e vivono i servizi IT, sfidando direttamente i modelli tradizionali di outsourcing.

## **Dal rapporto fornitore-cliente alla convergenza strategica**

Quello che è iniziato come un tradizionale rapporto tra fornitore e cliente si è evoluta in un più ampio allineamento strategico. Quando Konecra ha avviato un'iniziativa globale per armonizzare e modernizzare la propria infrastruttura di lavoro, Lenovo si è affermata non solo come fornitore tecnologico, ma anche come partner tecnologico chiave nella definizione di un nuovo modello operativo *labor-lite* basato sull'intelligenza artificiale. Nell'ambito del proprio programma globale di trasformazione dell'ambiente di lavoro, Konecra sta progressivamente implementando i servizi Lenovo a livello internazionale, con un impatto finale su oltre 100.000 dipendenti in tutto il mondo.

Parallelamente, Konecra è stata selezionata per gestire le operazioni e-commerce di Lenovo, con un ampliamento delle trattative verso il Business Process Outsourcing (BPO) per la CX e servizi abilitati dall'intelligenza artificiale. Le operazioni sono state avviate con successo in Egitto a settembre 2025, rafforzando il ruolo crescente della regione come hub globale per CX e servizi digitali.

## **Verso un modello di Digital Workplace innovativo**

Sulla base della loro complementarità, Konecra, in collaborazione con Lenovo, sta sviluppando un'offerta congiunta end-to-end di Digital Workplace, con l'obiettivo di

mettere in discussione i modelli tradizionali di outsourcing IT attraverso una roadmap commerciale ambiziosa.

Storicamente, le aziende si sono affidate a ecosistemi di fornitori frammentati, che includono vendor di dispositivi, provider di infrastrutture, società di outsourcing IT, operatori di service desk e diversi gruppi di assistenza agli utenti.

La nuova proposta si fonda sulle operazioni di supporto ai dipendenti di Konecra, sulla gestione dei servizi basata sull'AI, sulle capacità delle applicazioni aziendali e sull'expertise nella CX, ed è ulteriormente potenziata dal ruolo di Lenovo come orchestratore del Digital Workplace, capace di integrare dispositivi abilitati all'AI, servizi avanzati e piattaforme di AI aziendali e per generare risultati concreti di business. Piuttosto che sovrapporre fornitori, l'alleanza mira a unificare l'intero ecosistema tecnologico dei dipendenti in un modello coerente e integrato.

## **Portare un'esperienza “consumer-grade” all'interno delle organizzazioni**

Se negli ultimi dieci anni le esperienze rivolte ai clienti sono state profondamente trasformate, i flussi di lavoro interni dei dipendenti restano spesso reattivi, basati su processi e su sistemi di ticketing. Uno degli obiettivi principali dell'alleanza è applicare gli standard della customer experience anche all'esperienza dei dipendenti.

Konecra e Lenovo stanno lavorando a un modello in cui i dipendenti possano usufruire di chat basate sull'AI, funzionalità di self-service, interazioni omnicanale adattate al profilo utente, personalizzazione basata sui dati e risoluzioni più rapide grazie a processi di back-office integrati. In sintesi: trattare i dipendenti come clienti e il supporto IT come un servizio digitale premium.

## Un'alternativa lungimirante in un mercato in trasformazione

Mentre le aziende cercano di modernizzare i propri ambienti tecnologici migliorando al contempo la *employee experience*, l'alleanza tra Konecra e Lenovo si propone come un'alternativa innovativa ai modelli tradizionali di servizi IT.

Invece di aggiungere ulteriori fornitori e complessità, la partnership punta a semplificare e integrare. Allineando hardware, infrastrutture, servizi lungo il ciclo di vita e competenze di assistenza agli utenti sotto una visione strategica condivisa, Konecra e Lenovo pongono le basi per un nuovo paradigma di Digital Workplace: più agile, più incentrato sull'utente e più in linea con le aspettative di una forza lavoro nativa digitale.

*“Questa alleanza riflette la nostra ambizione di ripensare il modo in cui tecnologia e servizi si integrano. Combinando la leadership infrastrutturale di Lenovo con la profonda esperienza di Konecra nella customer e nella employee experience, stiamo costruendo le basi per un nuovo modello integrato di Digital Workplace, progettato all'insegna della semplicità, dell'intelligenza e della soddisfazione dell'utente”*, ha dichiarato **Julien Vidal, Group Chief Growth Officer di Konecra**.

*“Al centro delle iniziative di Digital Workplace vi è la necessità di migliorare l'esperienza dei dipendenti per stimolare produttività, innovazione e persino creatività”*, ha affermato **Rakshit Ghura, Vice President e General Manager di Lenovo Digital Workplace Solutions**. *“Attraverso la collaborazione con Konecra, stiamo unendo infrastrutture, piattaforme e servizi AI-powered di Lenovo con l'expertise di Konecra per aiutare le organizzazioni a offrire esperienze per i dipendenti più fluide, intelligenti e orientate ai risultati.”*

---

**konecra**

Konecra annuncia un'alleanza strategica con Lenovo per reinventare il Digital Workplace AI-driven e rivoluzionare l'outsourcing IT tradizionale