

Konecta et Lenovo s'associent pour repenser le Digital Workplace grâce à l'IA et transformer les modèles traditionnels d'externalisation IT

April 14, 2026



Madrid, le 14 avril 2026 – Konecta, leader mondial de l'expérience client (CX) et des services numériques, annonce une alliance stratégique avec Lenovo, entreprise technologique internationale. Ce partenariat combine solutions technologiques de pointe et expertise de la relation client, conçues pour transformer en profondeur la manière dont les organisations abordent les solutions d'environnement de travail numérique (*Digital Workplace*) et l'expérience employé (EX).

Et si l'environnement de travail numérique n'était plus construit autour de contrats

informatiques fragmentés et de multiples prestataires, mais conçu comme une plateforme d'expérience intégrée et alimentée par l'IA ? Konecta et Lenovo estiment que cette approche pourrait faire évoluer la manière dont les entreprises s'approvisionnent et exploitent les services informatiques, et remettre directement en question l'externalisation informatique traditionnelle.

D'une relation fournisseur à une convergence stratégique

Ce qui a débuté comme une relation fournisseur classique a évolué vers un alignement stratégique plus large. Alors que Konecta lançait une initiative mondiale visant à harmoniser et moderniser sa propre infrastructure de travail, Lenovo s'est imposé non seulement comme un fournisseur de technologies, mais aussi comme un partenaire technologique clé dans la mise en place d'un nouveau modèle opérationnel piloté par l'IA. Dans le cadre de son programme mondial de transformation de son Digital Workplace, Konecta déploie progressivement les services de Lenovo à l'échelle de son réseau international, ce qui concerne à terme plus de 100 000 employés dans le monde.

En parallèle, Konecta a été retenu pour gérer les opérations e-commerce de Lenovo. Les discussions se sont ensuite étendues à d'autres services, notamment l'externalisation de processus liés à l'expérience client et des solutions intégrant l'IA. Une première activité a été lancée en Égypte en septembre 2025, confirmant le rôle croissant de cette région comme hub international pour les services CX et digitaux.

Explorer un modèle disruptif d'environnement de travail numérique

S'appuyant sur leur complémentarité, Konecta, en collaboration avec Lenovo, développe actuellement une offre conjointe de *Digital Workplace* qui vise à remettre en

question les modèles traditionnels d'externalisation informatique grâce à une feuille de route commerciale ambitieuse.

Historiquement, les entreprises s'appuyaient sur des écosystèmes de fournisseurs fragmentés comprenant des fabricants et des fournisseurs d'équipement, des prestataires informatiques, des opérateurs de centre de services et de multiples groupes d'assistance aux utilisateurs.

Cette offre s'appuie sur les activités d'assistance aux employés de Konecra, sa gestion des services basée sur l'IA, ses capacités en matière d'applications métier et d'expérience client (CX), et est renforcée par le rôle de Lenovo en tant qu'orchestrateur de l'environnement de travail numérique, intégrant des appareils boostés à IA, des services avancés et des plateformes d'IA d'entreprise. Plutôt que de multiplier les fournisseurs, cette alliance vise à unifier l'ensemble de l'écosystème technologique des employés sous un seul modèle cohérent.

Intégrer une expérience de niveau grand public au sein des organisations

Alors que l'expérience client a été radicalement transformée au cours de la dernière décennie, la prise en charge de l'environnement numérique interne des employés reste souvent réactive, lente et basée sur des demandes de tickets. L'une des ambitions centrales de cette alliance est d'appliquer les normes de l'expérience client grand public aux expériences internes des employés.

Konecra et Lenovo travaillent à la mise en place d'un modèle dans lequel les employés bénéficient de fonctionnalités de chat et de libre-service basées sur l'IA, d'interactions omnicanales adaptées aux profils des utilisateurs, d'une personnalisation des interactions et d'une résolution plus rapide grâce à des processus de back-office

intégrés. En bref : traiter les employés comme des clients et le support informatique comme un service numérique haut de gamme.

Une alternative tournée vers l'avenir sur un marché en pleine transformation

Alors que les entreprises cherchent à moderniser leurs environnements technologiques tout en améliorant l'expérience employé, l'alliance Konecta-Lenovo se positionne comme une alternative aux modèles traditionnels de services informatiques.

Plutôt que d'ajouter des prestataires et de la complexité, ce partenariat vise à simplifier et à intégrer. En alignant le matériel, l'infrastructure, les cycles de vie et l'expertise en matière d'assistance aux utilisateurs sous une vision stratégique coordonnée, Konecta et Lenovo jettent les bases d'un nouvel espace de travail numérique, plus agile, plus centré sur l'utilisateur et mieux adapté aux attentes de collaborateurs *digital-native*.

« Cette alliance reflète notre ambition de repenser la manière dont la technologie et les services s'articulent. En combinant le leadership de Lenovo en matière d'équipements avec l'expertise approfondie de Konecta en matière d'expérience client et d'expérience employé, nous posons les bases d'un nouveau modèle intégré de Digital Workplace conçu autour de la simplicité, de l'intelligence et de la satisfaction des utilisateurs », déclare **Julien Vidal, Group Chief Officer de Konecta**.

« Au cœur des initiatives liées à l'environnement de travail numérique se trouve la nécessité d'améliorer l'expérience des employés afin de stimuler la productivité, l'innovation et même la créativité », ajoute **Rakshit Ghura, Vice President and General Manager de Lenovo Digital Workplace Solutions**. *« Grâce à notre collaboration avec Konecta, nous associons l'infrastructure, les plateformes et les services basés sur l'IA de Lenovo à l'expertise de Konecta afin d'aider les entreprises à offrir à leurs employés une expérience plus fluide, plus intelligente et plus efficace. »*

konecta

Konecta et Lenovo s'associent pour repenser le Digital Workplace grâce à l'IA et transformer les modèles traditionnels d'externalisation IT