

Konecta ve Lenovo'dan Yapay Zeka Destekli Dijital Çalışma Ortamı için Stratejik İş Birliği

İstanbul, 15 Nisan 2026 – Müşteri Deneyimi (CX) ve Dijital Hizmetler alanında küresel bir lider olan Konecta, global teknoloji şirketi Lenovo ile stratejik bir iş birliği gerçekleştirdiğini duyurdu. Bu iş birliği, en iyi teknoloji çözümlerini ileri müşteri deneyimi yetkinlikleriyle bir araya getirerek, kurumların Dijital Çalışma Ortamı (Digital Workplace Solutions – DWS) ve Çalışan Deneyimi (EX) yaklaşımını dönüştürmeyi hedefliyor.

Dijital Çalışma Ortamları, dağınık ve çoklu tedarikçiye dayalı IT yapıları ile karmaşık dış kaynak modelleri yerine, entegre ve yapay zeka destekli bir deneyim platformu olarak yeniden tasarlınsaydı? Konecta'nın Lenovo ile gerçekleştirdiği bu stratejik iş birliği, tam da bu vizyon üzerine kurulu. İki şirket, bu ortaklığı pazarda dönüştürücü bir güç olarak konumlandırarak, kurumların IT hizmetlerini tedarik etme, yönetme ve deneyimleme biçimini yeniden tanımlamayı ve geleneksel dış kaynak modellerine doğrudan meydan okumayı hedefliyor.

Tedarikçi İlişkisinden Stratejik Ortaklığa

Başlangıçta geleneksel bir tedarikçi ilişkisi olarak başlayan iş birliği, zamanla daha geniş kapsamlı bir stratejik uyuma dönüştü. Konecta, kendi çalışma ortamı altyapısını küresel ölçekte uyumlu hale getirmek ve modernize etmek amacıyla başlattığı girişimde Lenovo'yu yalnızca bir teknoloji sağlayıcı olarak değil, yapay zeka odaklı ve daha yalın iş gücü modelinin oluşturulmasında kritik bir stratejik ortak olarak konumlandırdı.

Küresel iş yeri dönüşüm programı kapsamında Konecta, Lenovo hizmetlerini uluslararası operasyonlarına kademeli olarak entegre ederken, bu dönüşümün dünya genelinde 100.000'den fazla çalışanı etkilemesi bekleniyor.

Aynı zamanda Konecta Lenovo'nun e-ticaret operasyonlarını yürütmek üzere seçildi. İş birliği, CX Business Process Outsourcing (BPO) ve yapay zeka destekli hizmet yetkinliklerini kapsayacak şekilde genişletiliyor. Operasyonların Eylül 2025'te Mısır'da başarıyla başlaması, bölgenin küresel CX ve dijital hizmet merkezi olarak yükselen rolünü de pekiştirdi.

Dönüştürücü Bir Dijital Çalışma Ortamı Modeli

İki şirket, güçlü tamamlayıcılıklarını temel alarak, geleneksel IT dış kaynak modellerine alternatif oluşturacak uçtan uca bir dijital çalışma ortamı çözümü geliştiriyor.

Bugüne kadar şirketler, cihaz üreticileri, altyapı sağlayıcıları, IT outsourcing firmaları, servis masası operatörleri ve farklı kullanıcı destek ekiplerinden oluşan parçalı ve çok katmanlı tedarikçi ekosistemlerine bağımlıydı.

Yeni model ise Konecta'nın çalışan destek operasyonları, yapay zeka destekli servis yönetimi, iş uygulamaları ve CX uzmanlığı üzerine inşa edilirken, Lenovo'nun yapay zeka destekli cihazları, gelişmiş hizmetleri ve kurumsal AI platformlarını entegre eden "dijital çalışma ortamı orkestratörü" rolüyle güçlendiriliyor.

Bu iş birliği, çoklu tedarikçi yapısını ortadan kaldırarak çalışan teknoloji ekosistemini tek ve entegre bir model altında birleştirmeyi hedefliyor.

Kurum İçi Deneyimde Tüketici Standartları

Son on yılda müşteri deneyimi önemli ölçüde dönüşürken, çalışan deneyimi çoğu zaman hâlâ süreç odaklı ve reaktif yapısını koruyor. Bu iş birliğinin temel hedeflerinden biri tüketici seviyesindeki CX standartlarını kurum içi çalışan deneyimine taşımak.

Konecta ve Lenovo, yapay zeka destekli sohbet ve self-servis çözümleri, kullanıcı profiline göre uyarlanmış omnichannel etkileşimler, veri odaklı kişiselleştirme ve entegre back-office süreçleri sayesinde daha hızlı çözüm sunan bir model üzerinde çalışıyor.

Bu yaklaşım, çalışanları müşteri gibi konumlandırırken, IT destek süreçlerini premium bir dijital hizmete dönüştürüyor.

Dönüşen Pazarda Geleceğe Yönelik Bir Alternatif

Şirketler teknoloji altyapılarını modernize ederken çalışan deneyimini de geliştirmeyi hedefliyor. Konecta-Lenovo iş birliği, bu dönüşümde geleneksel IT hizmet modellerine güçlü bir alternatif sunuyor.

Ek katmanlar ve karmaşıklık yaratmak yerine sadeleşme ve entegrasyonu merkeze alan bu ortaklık, donanım, altyapı, yaşam döngüsü hizmetleri ve kullanıcı destek uzmanlığını tek bir stratejik çatı altında birleştiriyor. Böylece Konecta ve Lenovo, daha çevik, kullanıcı odaklı ve dijital neslin beklentilerine uyumlu yeni nesil dijital çalışma ortamı yaklaşımının temelini atıyor.

Konecta Group Chief Growth Officer'ı Julien Vidal, iş birliğine ilişkin değerlendirmesinde:

"Bu iş birliği, teknoloji ve hizmetin nasıl bir araya geldiğini yeniden düşünme vizyonumuzu yansıtıyor. Lenovo'nun altyapı liderliği ile Konecta'nın müşteri ve çalışan deneyimindeki derin uzmanlığını birleştirerek, sadelik, akıllı sistemler ve kullanıcı memnuniyeti odağında yeni bir entegre Dijital Çalışma Ortamı modelinin temellerini atıyoruz," dedi.



Lenovo Digital Workplace Solutions Başkan Yardımcısı ve Genel Müdürü Rakshit Ghura ise açıklamasında:

“Dijital Çalışma Ortamı girişimlerinin merkezinde, verimliliği, inovasyonu ve yaratıcılığı artıracak çalışan deneyimini geliştirme ihtiyacı yer alıyor. Konecta ile iş birliğimiz sayesinde Lenovo’nun yapay zeka destekli altyapı, platform ve hizmetlerini Konecta’nın uzmanlığıyla birleştirerek, kurumların daha akıllı, kesintisiz ve sonuç odaklı çalışan deneyimleri sunmasına katkı sağlıyoruz.” ifadelerini kullandı.

Konecta Hakkında

Konecta, müşteri yönetimi iş süreçleri ve dijital outsourcing alanında faaliyet gösteren lider bir küresel hizmet sağlayıcıdır. 4 kıtada, 28 ülkede ve 30 dilde hizmet veren 109.000 çalışanı ile faaliyet göstermektedir.

Her sektörün kendine özgü ihtiyaçlarına odaklanan Konecta, müşteri kazanımı, müşteri sadakati, müşteri hizmetleri, teknik destek ve tahsilat süreçlerini kapsayan uçtan uca çözümler sunmaktadır. Bu hizmetler müşteri deneyimi ve süreç yönetimi, dijital çözümler ve ileri teknolojiler alanındaki güçlü uzmanlık üzerine inşa edilmiştir.

Merkezi Madrid’de bulunan Konecta, telekomünikasyon, enerji, bankacılık, mobilite, perakende ve e-ticaret gibi sektörlerde faaliyet gösteren 500’den fazla müşteriye hizmet vererek yıllık 2 milyar Euro’nun üzerinde gelir elde etmektedir.

Bilgi için:

Zeynep Senem Öztayşi

Kurumsal İletişim Müdürü / Konecta

senem.oztaysi@konecta.com

0555 5590510