

Konecta oznamuje strategickou alianci se společností Lenovo s cílem redefinovat digitální pracoviště řízené umělou inteligencí a zpochybnit tradiční IT outsourcing.

April 14, 2026



Madrid, 14. dubna 2026 – Konecta, globální lídr v oblasti zákaznické zkušenosti (CX) a digitálních služeb, oznámila strategickou alianci se společností Lenovo, jedním z

předních globálních technologických lídrů. Tato spolupráce spojuje špičková technologická řešení s pokročilými zákaznickými kapacitami a je navržena tak, aby transformovala způsob, jakým organizace přistupují k řešením digitálního pracoviště (DWS) a ke zkušenosti zaměstnanců (EX).

Co kdyby digitální pracoviště už nebylo postaveno na fragmentovaných IT smlouvách a vrstvených outsourcingových poskytovatelích, ale fungovalo jako integrovaná platforma zážitků poháněná umělou inteligencí? Právě tato vize stojí za novou strategickou aliancí mezi společnostmi Konecťa a Lenovo. Obě firmy vnímají svou spolupráci jako potenciálního disruptora trhu – takového, který může redefinovat způsob, jakým podniky pořizují, provozují a využívají IT služby, a zároveň přímo vyzvat tradiční IT outsourcing.

Od vztahu dodavatele ke strategické konvergenci

To, co začalo jako standardní dodavatelský vztah, se postupně vyvinulo v širší strategické partnerství. Když Konecťa spustila globální iniciativu zaměřenou na harmonizaci a modernizaci své pracovní infrastruktury, Lenovo se neprofilovalo jen jako dodavatel technologií, ale jako klíčový partner při formování nového, méně pracně náročného a AI řízeného provozního modelu. V rámci globálního programu transformace pracoviště Konecťa postupně nasazuje řešení Lenovo napříč svou mezinárodní působností, což v konečném důsledku ovlivní více než 100 000 zaměstnanců po celém světě. Zároveň byla Konecťa vybrána pro zajištění e-commerce operací pro Lenovo, přičemž spolupráce se rozšířila i do oblastí CX BPO a AI podporovaných služeb. Operace byly úspěšně spuštěny v Egyptě v září 2025, čímž se posílila role tohoto regionu jako významného centra pro CX a digitální služby.

Zkoumání průlomového modelu digitálního pracoviště

Na základě vzájemné komplementarity nyní Konecta ve spolupráci s Lenovo vyvíjí komplexní řešení digitálního pracoviště, jehož cílem je zpochybnit tradiční modely IT outsourcingu prostřednictvím ambiciózního komerčního přístupu.

Organizace se historicky spoléhaly na fragmentované dodavatelské ekosystémy zahrnující výrobce zařízení, poskytovatele infrastruktury, IT outsourcingy, operátory servisních center a různé týmy uživatelské podpory. Nová nabídka stojí na silných stránkách Konecta v oblasti podpory zaměstnanců, AI řízeného service managementu, obchodních aplikací a CX expertízy.

Doplňuje ji role společnosti Lenovo jako orchestrátora digitálního pracoviště, který propojuje zařízení s podporou AI, pokročilé služby a podnikové platformy s cílem dosahovat konkrétních obchodních výsledků. Namísto vrstvení poskytovatelů se aliance zaměřuje na sjednocení celého technologického ekosystému zaměstnanců do jednoho soudržného modelu.

Přinášení spotřebitelské zkušenosti do organizací

Zatímco zákaznická zkušenost prošla za poslední dekádu výraznou transformací, interní pracovní prostředí zaměstnanců často zůstává reaktivní, procesně orientované a založené na ticketech. Ambicí aliance je přenést standardy spotřebitelského CX i do interního prostředí organizací.

Konecta a Lenovo pracují na modelu, ve kterém zaměstnanci využívají chat a samoobslužné nástroje podporované umělou inteligencí, omnichannel komunikaci přizpůsobenou uživatelským profilům, datově řízenou personalizaci a rychlejší řešení požadavků díky integrovaným back-office procesům. Jinými slovy: přistupovat k zaměstnancům jako k zákazníkům – a k IT podpoře jako k prémiové digitální službě.

Progresivní alternativa na transformujícím se trhu

V době, kdy se firmy snaží modernizovat své technologické prostředí a zároveň zlepšovat zkušenost zaměstnanců, se aliance Konecťa-Lenovo profiluje jako progresivní alternativa k tradičním modelům IT služeb.

Namísto přidávání dalších vrstev dodavatelů a zvyšování komplexity se partnerství soustředí na zjednodušení a integraci. Propojením hardwaru, infrastruktury, služeb životního cyklu a expertízy v oblasti podpory uživatelů do jednotné strategické vize připravují Konecťa a Lenovo půdu pro novou generaci digitálního pracoviště – agilnější, více orientované na uživatele a lépe přizpůsobené očekáváním digitálně zdatné pracovní síly.

„Tato aliance odráží naši ambici nově definovat propojení technologií a služeb. Spojením vedoucí pozice společnosti Lenovo v oblasti infrastruktury s hlubokými odbornými znalostmi Konecťa v oblasti zákaznické a zaměstnanecké zkušenosti vytváříme základy pro nový, integrovaný model digitálního pracoviště postavený na jednoduchosti, inteligenci a spokojenosti uživatelů,“ uvedl Julien Vidal, Group Chief Growth Officer, Konecťa.

„V centru iniciativ digitálního pracoviště stojí potřeba zlepšit zkušenost zaměstnanců, což vede k vyšší produktivitě, inovacím a dokonce i kreativitě,“ řekl Rakshit Ghura, viceprezident a generální ředitel Lenovo Digital Workplace Solutions. „Ve spolupráci s Konecťa propojujeme infrastrukturu, platformy a služby Lenovo podporované umělou inteligencí s odbornými znalostmi Konecťa, abychom organizacím pomohli poskytovat plynulejší, inteligentnější a na výsledky orientované zaměstnanecké zkušenosti.“

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 oznamuje strategickou alianci se společností Lenovo s cílem redefinovat digitální pracoviště řízené umělou inteligencí a zpochybnit tradiční IT outsourcing.