

# **Konecta y Lenovo se alían para redefinir el Digital Workplace impulsado por IA y desafiar el outsourcing tradicional de IT**

April 14, 2026

---

**Ambas compañías apuestan por sustituir los ecosistemas fragmentados de IT por una plataforma unificada, centrada en la experiencia del empleado.**



**Madrid, 14 de abril de 2026.** **Konecta**, líder mundial en transformación de la experiencia de cliente (CX) y servicios digitales, ha anunciado una alianza estratégica con **Lenovo**, líder global en tecnología, que combina soluciones tecnológicas de primer nivel con capacidades avanzadas en gestión de clientes. El objetivo es redefinir la forma en que las organizaciones abordan las soluciones de Digital Workplace (DWS) y la experiencia del empleado (EX), basado en modelos más integrados y eficientes.

¿Y si el Digital Workplace dejara de construirse sobre contratos de IT fragmentados y múltiples proveedores de outsourcing, para convertirse en una plataforma integrada impulsada por IA? Bajo esta premisa se enmarca el nuevo acuerdo estratégico entre ambas compañías destacando su colaboración como *“un potencial disruptor del mercado, capaz de redefinir cómo las empresas adquieren, operan y experimentan los servicios de IT, además de desafiar directamente el outsourcing tradicional”*.

## **De relación proveedor-cliente a convergencia estratégica**

Dentro de una iniciativa global para armonizar y modernizar su infraestructura de trabajo, Konecta ha encontrado en Lenovo no sólo un proveedor tecnológico, sino un socio clave en el desarrollo de un nuevo modelo operativo, más eficiente y liderado por la IA. Además, en el marco de su programa global de transformación del entorno de trabajo, Konecta está desplegando progresivamente los servicios de Lenovo a nivel internacional, impactando a más de 100.000 empleados en todo el mundo.

Al mismo tiempo, el líder mundial en transformación de la experiencia de cliente (CX) y servicios digitales ha sido seleccionado para gestionar las operaciones de comercio electrónico de Lenovo, dando lugar a nuevas líneas de colaboración en el ámbito de la externalización de procesos de negocio (BPO), con foco en la experiencia de cliente, así como en soluciones de atención impulsadas por IA. Las operaciones se pusieron en

marcha con éxito en Egipto en septiembre de 2025, lo que refuerza el creciente papel de la región como hub global de CX y servicios digitales.

## **Explorando un modelo disruptivo de Digital Workplace**

Históricamente, las empresas han dependido de ecosistemas fragmentados de proveedores, que incluyen fabricantes de dispositivos, proveedores de infraestructura, empresas de outsourcing de IT o equipos de soporte técnico al usuario. Por ello, basándose en la complementariedad existente entre ambas compañías, Konecra, junto con Lenovo, está desarrollando una oferta conjunta ent-to-end de Digital Workplace, que aspira a desafiar los modelos tradicionales de outsourcing de IT con una ambiciosa hoja de ruta comercial.

Esta nueva propuesta se apoya en las operaciones de soporte al empleado de Konecra, así como en su modelo de gestión de servicios impulsado por IA, sus capacidades en aplicaciones empresariales y, en general, en su experiencia del cliente. En este contexto, Lenovo refuerza su papel como socio estratégico para la gestión integral del Digital Workplace, combinando dispositivos habilitados por IA, servicios avanzados y plataformas empresariales de inteligencia artificial para generar resultados de negocio. De este modo, la alianza permite integrar todo el ecosistema tecnológico del empleado en un modelo único y cohesionado, evitando enfoques fragmentados y favoreciendo una experiencia más conectada y eficiente.

## **Llevar la experiencia de consumo al entorno interno de las organizaciones**

Mientras que la experiencia del cliente ha evolucionado radicalmente en la última década, los flujos de trabajo internos de los empleados siguen siendo, en muchos casos,

reactivos, basados en procesos y gestionados mediante tickets. Uno de los ejes centrales de esta alianza es trasladar los estándares del CX de consumo a la experiencia del empleado.

Bajo este contexto, Konecra y Lenovo están trabajando en un modelo en el que los empleados puedan acceder a chats impulsados por IA, capacidades de autoservicio, interacciones omnicanal adaptadas a cada perfil, personalización basada en datos y resoluciones más rápidas gracias a procesos de *back office* integrados. El objetivo es equiparar la experiencia del empleado a la del cliente y convertir el soporte de IT en un servicio digital de mayor valor.

## Una alternativa de futuro en un mercado en transformación

A medida que las empresas buscan modernizar sus entornos tecnológicos y mejorar la experiencia del empleado, la alianza entre Konecra y Lenovo se posiciona como una alternativa innovadora frente a los modelos tradicionales de servicios de IT.

En lugar de añadir más proveedores y complejidad, la colaboración entre ambos apuesta por simplificar e integrar. Al alinear hardware, infraestructura, servicios de ciclo de vida y capacidades de soporte al usuario bajo una visión estratégica común, ambas compañías sientan las bases de un nuevo paradigma de Digital Workplace: más ágil, centrado en el usuario y alineado con las expectativas de una fuerza laboral digital.

*“Esta alianza refleja nuestra ambición de replantear cómo se integran la tecnología y los servicios entre sí. Al combinar el liderazgo de Lenovo en infraestructura con la profunda experiencia de Konecra en la gestión de la experiencia de clientes y empleados, estamos construyendo las bases de un nuevo modelo de Digital Workplace integrado, diseñado en torno a la simplicidad, la inteligencia y la satisfacción del usuario”, afirma Julien Vidal, Group Chief Growth Office del Konecra.*

*“En el núcleo de las iniciativas de Digital Workplace se encuentra la necesidad de mejorar la experiencia del empleado para impulsar la productividad, la innovación e incluso la creatividad”, señala **Rakshit Ghura, vicepresidente y director general de Lenovo Digital Workplace Solutions.** Asimismo, añade que “a través de nuestra colaboración con Konecta, combinamos la infraestructura, plataformas y servicios impulsados por IA de Lenovo con la experiencia de Konecta para ayudar a las organizaciones a ofrecer experiencias de empleado más fluidas, inteligentes y orientadas a resultados”.*

---

## **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](mailto:corporate@konecta.com)

---

**konecta**

Konecta y Lenovo se alían para redefinir el Digital Workplace impulsado por IA y desafiar el outsourcing tradicional de IT