

Konecta, yapay zeka destekli Dijital İş Yerini yeniden şekillendirmek ve geleneksel BT dış kaynak kullanımına meydan okumak için Lenovo ile stratejik bir ittifak kurduğunu duyurdu

April 14, 2026



Madrid, 14 Nisan 2026 – Müşteri Deneyimi (CX) ve Dijital Hizmetler alanında küresel lider olan Konecra, en iyi teknoloji çözümlerini gelişmiş müşteri yetenekleriyle birleştiren ve nihayetinde kuruluşların Dijital İş Yeri Çözümleri (DWS) ve Çalışan Deneyimi (EX)

yaklaşımını dönüştürmeyi amaçlayan küresel teknoloji lideri Lenovo ile stratejik bir ittifak kurduğunu duyurdu.

Peki ya Dijital İş Yeri artık parçalı BT sözleşmeleri ve katmanlı dış kaynak sağlayıcıları etrafında değil de, entegre, yapay zeka destekli bir deneyim platformu olarak tasarlınsaydı? Bu vizyon, Konecra'nın Lenovo ile yeni stratejik ittifakının temelini oluşturuyor. İki şirket, iş birliklerini potansiyel bir pazar dönüştürücüsü olarak konumlandırıyor; bu da işletmelerin BT hizmetlerini nasıl tedarik ettiğini, işlettiğini ve deneyimlediğini yeniden tanımlayabilir ve geleneksel BT dış kaynak kullanımına doğrudan meydan okuyabilir.

Tedarikçi ilişkilerinden stratejik yakınlaşmaya

Geleneksel bir tedarikçi ilişkisi olarak başlayan süreç, daha geniş bir stratejik uyum haline evrildi. Konecra, kendi iş yeri altyapısını uyumlu hale getirmek ve modernize etmek için küresel bir girişim başlattığında, Lenovo sadece bir teknoloji tedarikçisi olarak değil, yeni bir yapay zeka odaklı, daha hafif bir iş gücü işletim modelinin şekillenmesinde kilit bir teknoloji ortağı olarak ortaya çıktı. Küresel iş yeri dönüşüm programının bir parçası olarak Konecra, uluslararası faaliyet alanında Lenovo hizmetlerini kademeli olarak kullanıma sunuyor ve nihayetinde dünya çapında 100.000'den fazla çalışanı etkiliyor.

Aynı zamanda, Konecra, Lenovo'ya e-ticaret operasyonları sunmak üzere seçildi ve görüşmeler, Müşteri Deneyimi İş Süreçleri Dış Kaynak Kullanımı (BPO) ve yapay zeka destekli hizmet yeteneklerine doğru genişledi. Operasyonlar, Eylül 2025'te Mısır'da başarıyla başlatıldı ve bölgenin küresel bir Müşteri Deneyimi ve dijital merkez olarak artan rolünü güçlendirdi.

Yenilikçi bir Dijital İş Yeri modelini keşfetmek

Birbirlerini tamamlayıcı niteliklerinden yola çıkan Konecta, Lenovo ile birlikte, iddialı bir ticari yol haritasıyla geleneksel BT dış kaynak kullanım modellerine meydan okumayı hedefleyen, uçtan uca bir Dijital İş Yeri çözümü geliştiriyor.

Tarihsel olarak, şirketler cihaz tedarikçileri, altyapı sağlayıcıları, BT dış kaynak sağlayıcıları, servis masası operatörleri ve birden fazla kullanıcı destek grubunu içeren parçalı tedarikçi ekosistemlerine güvenmişlerdir.

Bu çözüm, Konecta'nın çalışan destek operasyonları, yapay zeka destekli hizmet yönetimi, iş uygulamaları yetenekleri ve müşteri deneyimi uzmanlığına dayanmaktadır ve Lenovo'nun yapay zeka özellikli cihazları, gelişmiş hizmetleri ve kurumsal yapay zeka platformlarını entegre ederek iş sonuçları sunan bir dijital iş yeri düzenleyicisi rolüyle daha da geliştirilmiştir. Sağlayıcıları üst üste yığmak yerine, ittifak tüm çalışan teknoloji ekosistemini tek bir bütünleşik model altında birleştirmeyi amaçlamaktadır.

Kurumsal ortama tüketici düzeyinde deneyim getirmek

Son on yılda müşteriyle doğrudan etkileşim deneyimleri radikal bir şekilde dönüşmüş olsa da, şirket içi çalışan iş akışları genellikle reaktif, süreç odaklı ve bilet tabanlı kalmaya devam ediyor. İttifakın temel hedeflerinden biri, tüketici müşteri deneyimi standartlarını şirket içi çalışan deneyimlerine uygulamaktır.

Konecta ve Lenovo, çalışanların yapay zeka destekli sohbet ve self-servis yetenekleri, kullanıcı profillerine uyarlanmış çok kanallı etkileşimler, veri odaklı kişiselleştirme ve entegre back ofis süreçleri aracılığıyla daha hızlı çözüm deneyimi yaşayacağı bir model üzerinde çalışıyor. Kısacası: çalışanlara müşteriler gibi davranmak ve BT desteğini birinci sınıf bir dijital hizmet gibi sunmak.

Dönüşüm geçiren bir pazarda ileriye dönük bir alternatif

Şirketler, çalışan deneyimini (EX) iyileştirirken teknoloji ortamlarını modernize etmeye çalışırken, Konecta-Lenovo ittifakı, geleneksel BT hizmet modellerine ileriye dönük bir alternatif olarak konumlanıyor.

Ek sağlayıcılar ve karmaşıklık katmanları oluşturmak yerine, ortaklık basitleştirmeyi ve entegre etmeyi amaçlıyor. Donanım, altyapı, yaşam döngüsü hizmetleri ve kullanıcı desteği uzmanlığını koordineli bir stratejik vizyon altında birleştirerek, Konecta ve Lenovo, daha çevik, daha kullanıcı merkezli ve dijital yerli iş gücünün beklentilerine daha uygun yeni bir Dijital İş Yeri paradigmasının temelini atıyor.

“Bu ittifak, teknoloji ve hizmetin nasıl bir araya geldiğini yeniden düşünme hedefimizi yansıtıyor. Lenovo’nun altyapı liderliğini Konecta’nın müşteri ve çalışan deneyimindeki derin uzmanlığıyla birleştirerek, sadelik, zeka ve kullanıcı memnuniyeti etrafında tasarlanmış yeni, entegre bir Dijital İş Yeri modeli için temel hazırlıyoruz,” dedi Konecta Grup Büyüme Direktörü Julien Vidal.

“Dijital İş Yeri girişimlerinin özünde, verimliliği, yeniliği ve hatta yaratıcılığı ortaya çıkarmak için çalışan deneyimlerini iyileştirme ihtiyacı yatıyor,” dedi Lenovo Dijital İş Yeri Çözümleri Başkan Yardımcısı ve Genel Müdürü Rakshit Ghura. “Konecta ile yaptığımız çalışmalar sayesinde, kuruluşların daha sorunsuz, akıllı ve sonuç odaklı çalışan deneyimleri sunmalarına yardımcı olmak için Lenovo’nun yapay zeka destekli altyapısını, platformlarını ve hizmetlerini Konecta’nın uzmanlığıyla bir araya getiriyoruz.”

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

konecta

Konecta, yapay zeka destekli Dijital İş Yerini yeniden şekillendirmek ve geleneksel BT dış kaynak kullanımına meydan okumak için Lenovo ile stratejik bir ittifak kurduğunu duyurdu