

Konecta reconnue comme « Major Contender » par l'étude Digital Workplace Services PEAK Matrix® 2026 - Europe d'Everest Group

October 6, 2026

Du service client à l'expérience de travail numérique : Konecta accélère sa diversification et s'impose comme un acteur majeur du digital



Madrid, 6 octobre 2026 - [Konecta](#), leader mondial de l'expérience client (CX) et des services digitaux, annonce son entrée au classement *Digital Workplace Services (DWS) PEAK Matrix® Assessment 2026 - Europe* d'Everest Group, au rang de **Major**

Contender (Acteur Majeur). Cette distinction salue l'impact de Konecta sur son secteur ainsi que la réussite de sa stratégie : faire converger l'expérience collaborateur (EX) et l'expérience client (CX) en appliquant les exigences de qualité du service client grand public au sein même des entreprises.

L'évaluation d'Everest Group met en lumière le positionnement singulier de Konecta au croisement de l'EX et de la CX, fort de 25 ans d'expertise dans le service client, d'un solide ancrage local en Europe et d'une gestion des environnements de travail pilotée par les données. Elle souligne également la montée en puissance rapide de Konecta sur le marché du *Digital Workplace*, s'imposant comme une alternative agile et à forte valeur ajoutée face aux acteurs traditionnels de l'infogérance informatique.

Les principaux atouts de Konecta reconnus par le classement :

- Pionnier de la convergence EX-CX : des décennies de savoir-faire en expérience client mises au service du bien-être des collaborateurs, se traduisant par une élimination des frictions numériques et un alignement du support informatique interne sur les standards de la satisfaction client.
- Une capacité de déploiement éprouvée auprès de grands comptes : un support critique 24/7 pour des environnements numériques complexes - comme l'accompagnement de 4 000 collaborateurs au siège et plus de 1 000 magasins pour un géant mondial de la distribution (sans interruption sur les systèmes de caisse et le traitement des paiements), ou le support omnicanal de réseaux d'assurance.
- Un pilotage par la donnée et l'analytique : exploitation de l'IA et de l'analyse de données pour passer d'un support informatique réactif à un service proactif.
- Une expertise métier et applicative ciblée : l'apport d'une maîtrise sectorielle approfondie et un support dédié aux applications clés, notamment dans la

distribution et les télécoms.

- Un écosystème de partenaires stratégiques : une innovation permise grâce à l'association entre l'excellence opérationnelle de Konecta et des leaders technologiques comme Lenovo (gestion du cycle de vie des équipements et infrastructures) et Nexthink (mesure en temps réel de l'expérience numérique collaborateur - DEX).

*« Cette première intégration au sein de la PEAK Matrix® confirme la pertinence de notre stratégie et répond à la demande croissante d'une expérience collaborateur mieux intégrée », déclare **Mélanie de Vigan, Responsable mondiale des services d'expérience collaborateur chez Konecta.** « Pendant trop longtemps, le support informatique aux utilisateurs a été cantonné à une fonction réactive. Nous faisons évoluer ce modèle en plaçant l'humain et le service au cœur de l'environnement de travail : nous transposons l'approche qui a fait le succès de notre cœur de métier, la CX, tout en nous appuyant sur l'IA et la donnée pour offrir un accompagnement plus intelligent et proactif. Résultats : moins de frictions numériques au quotidien, des équipes plus performantes et des services IT qui créent une valeur mesurable pour l'entreprise. »*

*« L'accent mis par Konecta sur la convergence EX-CX, adossé à son savoir-faire historique en relation client et à un modèle d'exécution de proximité adapté aux enjeux locaux et souverains, explique son positionnement comme Major Contender dans notre évaluation 2026 », précise **Prabhneet Kaur, Directrice d'études chez Everest Group.** « Leurs investissements dans le pilotage par les données et l'analytique renforcent cette dynamique, particulièrement appréciée par leurs clients des secteurs de la distribution et des télécoms. »*

Pour télécharger le classement, cliquez [ici](#).

Avertissement

Les extraits sous licence issus des rapports PEAK Matrix® d'Everest Group peuvent être utilisés par des tiers autorisés dans le cadre de leurs propres activités et supports marketing et promotionnels. Les extraits sélectionnés ne restituent pas nécessairement l'intégralité du contexte de nos recherches et analyses. L'ensemble des recherches et analyses menées par les analystes d'Everest Group et figurant dans les rapports PEAK Matrix® sont indépendantes ; aucune organisation n'a versé de rémunération pour y figurer ou pour influencer son classement. Pour accéder à l'étude complète et en savoir plus sur notre méthodologie, veuillez consulter la page [Everest Group PEAK Matrix® Reports](#).

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 reconnue comme « Major Contender » par l'étude Digital Workplace Services PEAK Matrix®
2026 - Europe d'Everest Group