

Konecta, Everest Group Değerlendirmesinde "Major Contender" (Önemli Oyuncu) Olarak Konumlandırıldı

İstanbul, 6 Ekim 2026 - Müşteri deneyimi (CX) ve dijital hizmetler alanında küresel bir lider olan [Konecta](#), Everest Group'un 2026 Avrupa Dijital İş Yeri Hizmetleri (DWS) PEAK Matrix® değerlendirmesinde "Major Contender" olarak konumlandırıldığını duyurdu. Konecta'nın PEAK Matrix®'te ilk kez yer alması, tüketici deneyimindeki hizmet standartlarını ve çalışan deneyimiyle müşteri deneyimini (EX-CX) bütünleştiren yaklaşımını kurumsal iş yeri hizmetlerine taşıma başarısını ve pazardaki etkisini ortaya koyuyor.

Everest Group'un değerlendirmesi, Konecta'nın 25 yıllık müşteri hizmetleri deneyimi, Avrupa'daki yerel hizmet ağı ve veri odaklı operasyonlarıyla çalışan ve müşteri deneyimi arasında güçlü bir bağ kurduğunu vurguluyor. Değerlendirme, Konecta'nın geleneksel BT dış kaynak hizmeti sağlayıcılarına karşı çevik ve yüksek katma değerli bir alternatif olarak dijital iş yeri hizmetlerinde hızla güç kazandığına da dikkat çekiyor.

Konecta'nın "Major Contender" olarak konumlandırılmasını sağlayan başlıca güçlü yönleri şunlar:

- Çalışan ve müşteri deneyimini bütünleştiren yaklaşım: Konecta, onlarca yıllık müşteri deneyimi birikimini çalışanlara sunulan desteğe taşıyor; dijital süreçlerdeki aksaklıkları azaltıyor ve iş yeri desteğini müşteri deneyimi hedefleriyle uyumlu hâle getiriyor.
- Küresel ölçekli kurumsal müşterilerde kanıtlanmış deneyim: Konecta, karmaşık yapılarda 7/24 kesintisiz ve kritik öneme sahip dijital iş yeri desteği sunuyor. Örneğin, önde gelen küresel bir perakende şirketinde 4.000 merkez çalışanını ve 1.000'den fazla mağazayı destekliyor; satış noktası sistemleri ve ödeme mutabakat süreçlerinde kesintisiz hizmet sunuyor. Ayrıca, geniş bir sigorta ağına çok kanallı destek sunuyor.
- Veri ve analitik odaklı operasyonlar: Veri analitiği ve yapay zekâ destekli çözümlerle iş yeri desteğini, sorunlara sonradan müdahale eden bir yapıdan proaktif bir hizmet sunumuna dönüştürüyor.
- Sektör ve uygulama uzmanlığı: Başta perakende ve telekomünikasyon olmak üzere farklı sektörlerdeki iş uygulamalarına yönelik uzmanlık ve destek sağlıyor.
- Güçlü teknoloji ve iş ortaklığı ekosistemi: Konecta, operasyonel uzmanlığını sektörün önde gelen şirketleriyle bir araya getirerek yeniliği hızlandırıyor. [Lenovo](#) ile cihaz yaşam döngüsü yönetimi ve altyapı; Nexthink ile gerçek zamanlı Dijital Çalışan Deneyimi (DEX) alanlarında çalışıyor.

Konecta Küresel Çalışan Deneyimi Hizmetleri Başkanı Mélanie de Vigan şöyle konuştu: "PEAK Matrix®'te ilk kez yer almamız, stratejimizin doğruluğunu ve daha bağlantılı bir iş yeri deneyimine yönelik talebin arttığını gösteriyor. İş yeri BT hizmetleri uzun süredir sorunlara müdahale eden bir destek işlevi olarak görülüyor. Biz, CX birikimimizi bu alana taşıyarak insanı



ve hizmeti iş yeri deneyiminin merkezine koyuyoruz; yapay zekâ ve veriden yararlanarak deneyimi daha akıllı ve proaktif hâle getiriyoruz. Böylece dijital süreçlerdeki aksaklıkları azaltıyor, çalışanların verimliliğini artırıyor ve işletmeye ölçülebilir değer sunan hizmetler geliştiriyoruz.”

Everest Group Uygulama Direktörü Prabhneet Kaur ise değerlendirmeye ilgili şunları söyledi: *“Konecta’nın EX-CX bütünleşmesine odaklanması, müşteri deneyimi alanındaki birikimi, yerel ve kültürel açıdan uyumlu hizmet sunumu, Everest Group’un 2026 Avrupa Dijital İş Yeri Hizmetleri PEAK Matrix® değerlendirmesinde ‘Major Contender’ olarak konumlandırılmasını destekledi. Veri ve analitik odaklı iş yeri hizmetlerine yaptığı yatırımlar da bu konumu güçlendiriyor. Perakende ve telekomünikasyon sektörlerindeki müşteriler, Konecta’nın dijital iş yeri hizmetleri konusundaki uzmanlığına değer veriyor.”*

Raporu indirmek için [buraya](#) tıklayın.

Sorumluluk Reddi

Everest Group’un PEAK Matrix® Raporlarından alınan lisanslı alıntılar, lisanslı üçüncü taraflarca kendi pazarlama ve tanıtım faaliyetlerinde ve materyallerinde kullanılabilir. Everest Group’un PEAK Matrix® raporlarından seçilen alıntılar, araştırma ve analizlerimizin tüm bağlamını yansıtmayabilir. Everest Group analistleri tarafından yürütülen ve Everest Group’un PEAK Matrix® raporlarında yer alan tüm araştırma ve analizler bağımsızdır; hiçbir kuruluş yer almak veya sıralamasını etkilemek için herhangi bir ücret ödememiştir. Araştırmanın tamamına erişmek ve metodolojimiz hakkında daha fazla bilgi edinmek için lütfen [Everest Group PEAK Matrix® Raporları](#) sayfasını ziyaret edin.

Konecta Hakkında

Konecta; 4 kıtada, 28 ülkede, 40 dilde ve 109.000 çalışanıyla müşteri yönetimi iş süreçleri ve dijital dış kaynak kullanımında lider, yenilikçi bir küresel hizmet sağlayıcısıdır. Her sektörün kendine özgü ihtiyaçlarına ve fırsatlarına odaklanan Konecta; kazanım, elde tutma, müşteri hizmetleri, teknik destek ve tahsilat dahil olmak üzere sürdürülebilir bir iş modeline dayanan uçtan uca müşteri yönetimi çözümleri sunar. Bu hizmetler, müşteri deneyimi ve süreç yönetimi, dijital çözümler ve son teknoloji teknolojileri kapsayan dünya standartlarında bir uzmanlık portföyü üzerine inşa edilmiştir. Merkezi Madrid’de bulunan Konecta, telekomünikasyon, enerji, bankacılık, mobilite, perakende ve e-ticaret sektörlerindeki en büyük isimlerden bazılarını içeren 500’den fazla müşterisiyle 2 milyar euroluk küresel gelir elde etmektedir.

konecta.com