

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

October 6, 2026



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. Deęerlendirme, 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. Örneęin, 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.

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