

Společnost Konecta byla v hodnocení PEAK Matrix® 2026 skupiny Everest Group v oblasti služeb pro digitální pracoviště – Evropa označena za významného hráče

October 6, 2026



Madrid, 6. října 2026 – Společnost [Konec](#), globální lídr v oblasti zákaznické zkušenosti (CX) a digitálních služeb, dnes oznámila, že ji skupina Everest Group uzná za hlavního kandidáta v hodnocení PEAK Matrix® 2026 – Evropa v rámci programu Digital

Workplace Services (DWS). Toto první zařazení do PEAK Matrix® potvrzuje tržní dopad a strategickou realizaci společnosti Konecta v oblasti zavádění standardů péče na úrovni spotřebitelů a konvergence EX-CX na podniková pracoviště.

Hodnocení skupiny Everest Group zdůrazňuje jedinečnou pozici společnosti Konecta v propojování zkušeností zaměstnanců a zákazníků (EX a CX), a to na základě 25 let historie zákaznických služeb, lokalizované evropské distribuční stopy a datově orientovaných operací na pracovišti. Toto uznání také podtrhuje rychlý rozvoj společnosti Konecta v oblasti digitálních služeb na pracovišti jakožto vysoce hodnotného a agilního vyzyvatele tradičních poskytovatelů outsourcingu IT.

Společnost Konecta si vydobyla pozici hlavního kandidáta díky klíčovým strategickým silným stránkám:

Průkopnická konvergence EX-CX: převod desetiletí vůdčího postavení v oblasti CX do interní péče o zaměstnance, eliminace digitálních tření a sladění podpory na pracovišti s výsledky zákazníků. Osvědčená škálovatelnost u globálních podnikových klientů: správa nepřetržitě, kritické digitální podpory pracovišť v komplexních prostředích, od podpory 4 000 zaměstnanců v centrále společnosti a více než 1 000 prodejen pro předního globálního maloobchodníka, s nulovými prostoji systémů PoS a odsouhlasování plateb, až po poskytování distribuovaného pojištění pracovišť napříč sítěmi.

Provoz řízený daty a analytikou: nasazení datové analýzy a inteligence založené na umělé inteligenci pro posun podpory pracovišť od reaktivního řízení incidentů k proaktivnímu poskytování služeb.

Hluboké vertikální a aplikační znalosti: poskytování specializovaných doménových znalostí a podpory pro obchodní aplikace v klíkových odvětvích, zejména v maloobchodě a telekomunikacích.

Strategický technologický a partnerský ekosystém: urychlení inovací kombinací provozních znalostí společnosti Konecta s ekosystémem lídrů v oboru, včetně společnosti [Lenovo](#) pro správu životního cyklu zařízení a infrastrukturu a společnosti Nexthink pro digitální zkušenosti zaměstnanců (DEX) v reálném čase.

„První vstup do této PEAK Matrix® posiluje naši strategii a rostoucí poptávku po

propojenější strategii zkušeností zaměstnanců na pracovišti,” uvedla Mélanie de Vigan, globální vedoucí služeb pro zkušenosti zaměstnanců ve společnosti Konecna. „Příliš dlouho se s IT na pracovišti zacházelo jako s reaktivní podpůrnou funkcí. To měníme tím, že do centra pracoviště stavíme lidi a služby, přinášíme stejný přístup, který formoval naši tradici v oblasti zákaznické zkušenosti (CX), a využíváme umělou inteligenci a data k tomu, abychom tuto zkušenost učinili chytřejší a proaktivnější. Výsledkem je menší digitální tření, produktivnější zaměstnanci a měřitelná hodnota pro podnikání.“

„Zaměření společnosti Konecna na konvergenci EX-CX v kombinaci s její historií v oblasti zákaznické zkušenosti, lokalizovaným a kulturně sladěným poskytováním služeb na pracovišti, podpořeným suverénními schopnostmi, podpořilo její pozici hlavního uchazeče v hodnocení PEAK Matrix® 2026 společnosti Everest Group pro digitální služby na pracovišti. Její analýzy jsou hnacím motorem její analýzy dat a investice v Evropě. Provozování služeb na pracovišti dále posiluje její pozici. Klienti v maloobchodním a telekomunikačním sektoru si také cení odborných znalostí společnosti Konecna v oblasti digitálních pracovišť v těchto odvětvích,” uvedl Prabhneet Kaur, ředitel praxe ve společnosti Everest Group.

Chcete-li si zprávu stáhnout, klikněte [zde](#).

Prohlášení o vyloučení odpovědnosti

Licencované výňatky ze zpráv PEAK Matrix® společnosti Everest Group mohou být použity licencovanými třetími stranami pro jejich vlastní marketingové a propagační aktivity a materiály. Vybrané výňatky ze zpráv PEAK Matrix® společnosti Everest Group nemusí nutně poskytovat úplný kontext našeho výzkumu a analýzy. Veškerý výzkum a analýza provedená analytiky společnosti Everest Group a zahrnutá do zpráv PEAK Matrix® společnosti Everest Group je nezávislá a žádná organizace nezaplatila poplatek za to, aby byla zveřejněna nebo ovlivnila své hodnocení. Chcete-li získat přístup k kompletnímu výzkumu a dozvědět se více o naší metodologii, navštivte prosím stránky [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

The logo for Konecta, featuring the word "konecta" in a bold, lowercase, blue sans-serif font.

Společnost Konecta byla v hodnocení PEAK Matrix® 2026 skupiny Everest Group v oblasti služeb pro digitální pracoviště – Evropa označena za významného hráče