

Spoločnosť Konecta bola v hodnotení PEAK Matrix® 2026 skupiny Everest Group v oblasti služieb pre digitálne pracovisko - Európa označená za významného hráča

October 6, 2026



Madrid, 6. októbra 2026 – Spoločnosť Konecta, globálny líder v oblasti zákazníckej skúsenosti (CX) a digitálnych služieb, dnes oznámila, že ju skupina Everest Group uzná za hlavného kandidáta v hodnotení PEAK Matrix® 2026 – Európa v rámci programu

Digital Workplace Services (DWS). Toto prvé zaradenie do PEAK Matrix® potvrdzuje trhový dopad a strategickú realizáciu spoločnosti Konecťa v oblasti zavádzania štandardov starostlivosti na úrovni spotrebiteľov a konverencie EX-CX na podnikové pracoviská.

Hodnotenie skupiny Everest Group zdôrazňuje jedinečnú pozíciu spoločnosti Konecťa v prepájaní skúseností zamestnancov a zákazníkov (EX a CX), a to na základe 25 rokov histórie zákazníckych služieb, lokalizované európske distribučné stopy a dátovo orientovaných operácií na pracovisku. Toto uznanie tiež podčiarkuje rýchly rozvoj spoločnosti Konecťa v oblasti digitálnych služieb na pracovisku ako vysoko hodnotného a agilného vyzývateľa tradičných poskytovateľov outsourcingu IT.

Spoločnosť Konecťa si vydobyla pozíciu hlavného kandidáta vďaka kľúčovým strategickým silným stránkam:

Priekopnícka konvergencia EX-CX: prevod desaťročia vedúceho postavenia v oblasti CX do internej starostlivosti o zamestnancov, eliminácia digitálnych trení a zladenie podpory na pracovisku s výsledkami zákazníkov. Osvedčená škálovateľnosť u globálnych podnikových klientov: správa nepretržitej, kritickej digitálnej podpory pracovísk v komplexných prostrediach, od podpory 4 000 zamestnancov v centrále spoločnosti a viac ako 1 000 predajní pre popredného globálneho maloobchodníka, s nulovými prestojmi systémov PoS a odsúhlasovania platieb, až po poskytovanie distribuovaného poistenia pracovísk naprieč sieťami.

Prevádzka riadená dátami a analytikou: nasadenie dátovej analýzy a inteligencie založenej na umelej inteligencii pre posun podpory pracovísk od reaktívneho riadenia incidentov k proaktívnemu poskytovaniu služieb.

Hlboké vertikálne a aplikačné znalosti: poskytovanie špecializovaných doménových znalostí a podpory pre obchodné aplikácie v kľúčových odvetviach, najmä v maloobchode a telekomunikáciách.

Strategický technologický a partnerský ekosystém: urýchlenie inovácií kombináciou prevádzkových znalostí spoločnosti Konecťa s ekosystémom lídrov v odbore, vrátane spoločnosti [Lenovo](#) pre správu životného cyklu zariadenia a infraštruktúru a spoločnosti Nextthink pre digitálne skúsenosti zamestnancov (DEX) v reálnom čase.

„Prvý vstup do tejto PEAK Matrix® posilňuje našu stratégiu a rastúci dopyt po prepojenejšej stratégii skúseností zamestnancov na pracovisku,“ uviedla Mélanie de Vigan, globálna vedúca služieb pre skúsenosti zamestnancov v spoločnosti Konecťa. "Príliš dlho sa s IT na pracovisku zaobchádzalo ako s reaktívnou podpornou funkciou. To meníme tým, že do centra pracoviska stavíme ľudí a služby, prinášame rovnaký prístup, ktorý formoval našu tradíciu v oblasti zákazníckej skúsenosti (CX), a využívame umelú inteligenciu a dáta na to, aby sme túto skúsenosť učinili. trenie, produktívnejší zamestnanci a merateľná hodnota pre podnikanie.“

„Zameranie spoločnosti Konecťa na konvergenciu EX-CX v kombinácii s jej históriou v oblasti zákazníckej skúsenosti, lokalizovaným a kultúrne zladeným poskytovaním služieb na pracovisku, podporeným suverénnymi schopnosťami, podporilo jej pozíciu hlavného uchádzača v hodnotení PEAK Matrix® 2026 spoločnosti Everest Group pre digitálne služby na pracovisku. v Európe. Prevádzkovanie služieb na pracovisku ďalej posilňuje jej pozíciu.

Ak si chcete správu stiahnuť, kliknite [tu](#).

Vyhlasenie o vylúčení zodpovednosti

Licencované výňatky zo správ PEAK Matrix® spoločnosti Everest Group môžu byť použité licencovanými tretími stranami pre ich vlastné marketingové a propagačné aktivity a materiály. Vybrané výňatky zo správ PEAK Matrix® spoločnosti Everest Group nemusia nutne poskytovať úplný kontext nášho výskumu a analýzy. Všetok výskum a analýza vykonaná analytikmi spoločnosti Everest Group a zahrnutá do správ PEAK Matrix® spoločnosti Everest Group je nezávislá a žiadna organizácia nezaplatila poplatok za to, aby bola zverejnená alebo ovplyvnila svoje hodnotenie. Ak chcete získať prístup k kompletnému výskumu a dozvedieť sa viac o našej metodológii, navštívte prosím stránky [Everest Group PEAK Matrix® Reports](#).

About Konecťa

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



Spoločnosť Konecta bola v hodnotení PEAK Matrix® 2026 skupiny Everest Group v oblasti služieb pre digitálne pracovisko – Európa označená za významného hráča