

Konecta é reconhecida como Major Contender na avaliação PEAK Matrix® 2026 de Digital Workplace Services da Everest Group - Europa

October 6, 2026



São Paulo, 6 de outubro de 2026 – A [Konecta](#), líder global em experiência do cliente (CX) e serviços digitais, anunciou hoje seu reconhecimento pela Everest Group como Major Contender na avaliação Digital Workplace Services (DWS) PEAK Matrix® 2026 – Europa. Esta inclusão inédita na **PEAK Matrix®** valida o impacto da Konecta no mercado e sua execução estratégica ao levar padrões de atendimento inspirados na

experiência do consumidor (consumer-grade) e a convergência entre EX e CX para o ambiente corporativo.

A avaliação da Everest Group destaca a posição única da Konecta na conexão entre a experiência do colaborador e a do cliente (EX e CX), baseada em 25 anos de tradição em atendimento ao cliente, em uma presença de entrega europeia localizada e em operações de workplace orientadas por dados. O reconhecimento também ressalta o rápido avanço da Konecta em serviços para um ambiente de trabalho mais digitalizado, como uma desafiante ágil e de alto valor frente aos provedores tradicionais de terceirização de TI.

A Konecta conquistou o posicionamento de Major Contender por meio de pontos fortes estratégicos fundamentais:

- **Pioneirismo na convergência EX-CX:** orquestrar e converter décadas de liderança em CX para o cuidado interno com colaboradores, eliminando o atrito digital e alinhando o suporte ao ambiente de trabalho aos resultados para o cliente.
- **Escala comprovada com grandes clientes globais:** gestão de suporte digital integral e de missão crítica em ambientes complexos, desde o atendimento a 4.000 colaboradores da sede corporativa e a mais de 1.000 lojas de uma grande varejista global, com zero indisponibilidade nos sistemas de ponto de vendas (PDV) e na conciliação de pagamentos, até a oferta de atendimento multicanal no ambiente de trabalho em redes de seguros distribuídas.
- **Operações orientadas por dados e análises:** uso de análise de dados e inteligência baseadas em IA para transformar o suporte ao workplace, de uma gestão reativa de incidentes para uma prestação de serviços proativa.
- **Profunda expertise de setores e aplicações:** conhecimento especializado e suporte para aplicações de linha de negócio em setores-chave, especialmente varejo e telecomunicações.
- **Ecossistema estratégico de tecnologia e parceiros:** aceleração da inovação ao combinar a expertise operacional da Konecta com um ecossistema de líderes do

setor, incluindo a [Lenovo](#), para gestão do ciclo de vida de dispositivos e infraestrutura, e a Nexthink, para Digital Employee Experience (DEX) em tempo real.

•

*"Entrar pela primeira vez nesta PEAK Matrix® reforça nossa estratégia e a crescente demanda por uma estratégia de experiência de workplace mais conectada", afirmou **Mélanie de Vigan, Global Head of Employee Experience Services da Konecta.** "Por muito tempo, a TI do workplace foi tratada como uma função de suporte reativa. Estamos mudando isso ao colocar pessoas e serviços no centro do ambiente de trabalho, trazendo a mesma abordagem que moldou nossa tradição em CX e usando IA e dados para tornar a experiência mais inteligente e proativa. O resultado é menos atrito digital, colaboradores mais produtivos e serviços de workplace que entregam valor mensurável ao negócio."*

*"O foco da Konecta na convergência EX-CX, combinado com sua tradição em experiência do cliente e com uma entrega de workplace localizada e culturalmente alinhada, respaldada por capacidades soberanas, sustentou seu posicionamento como Major Contender na avaliação Digital Workplace Services PEAK Matrix® 2026 – Europa da Everest Group. Seus investimentos para viabilizar operações de serviços de workplace orientadas por dados e análises reforçam ainda mais esse posicionamento. Clientes dos setores de varejo e telecomunicações também valorizam a expertise da Konecta em digital workplace nesses setores", disse **Prabhneet Kaur, Practice Director da Everest Group.***

Para baixar o relatório, [clique aqui](#).

Aviso legal

Trechos licenciados dos relatórios PEAK Matrix® da Everest Group podem ser usados por terceiros licenciados em suas próprias atividades de marketing e promoção e em seus materiais. Os trechos selecionados dos relatórios PEAK Matrix® da Everest Group não fornecem necessariamente o contexto completo de nossa pesquisa e análise. Toda a pesquisa e análise conduzida pelos analistas da Everest Group e incluída nos

relatórios PEAK Matrix® da Everest Group é independente, e nenhuma organização pagou uma taxa para ser incluída ou para influenciar sua classificação. Para acessar a pesquisa completa e saber mais sobre nossa metodologia, visite os Relatórios PEAK Matrix® da Everest Group.

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 é reconhecida como Major Contender na avaliação PEAK Matrix® 2026 de Digital Workplace Services da Everest Group – Europa