

A Konectát az Everest Group 2026-os Digital Workplace Services - Europe PEAK Matrix® értékelése a Major Contender, a meghatározó piaci versenyzők közé sorolja.

October 6, 2026



Madrid, 2026. október 6. – A [Konecta](#), az ügyfélművelés (CX) és a digitális szolgáltatások globális vezető vállalata ma bejelentette, hogy az Everest Group a **Major Contender** kategóriába sorolta a **Digital Workplace Services (DWS) PEAK Matrix® Assessment 2026 - Europe** értékelésében. A PEAK Matrix® értékelésben való első szereplés megerősíti a Konecta piaci hatását és stratégiai végrehajtási képességét a

fogyasztói szintű szolgáltatási standardok, valamint az EX-CX konvergencia vállalati munkahelyi környezetben történő alkalmazásában.

Az Everest Group értékelése kiemeli a Konecta egyedülálló pozícióját a munkavállalói és ügyfélélmény (EX és CX) összekapcsolásában. Ennek alapját a vállalat 25 éves ügyfélszolgálati tapasztalata, helyi igényekre szabott európai szolgáltatási jelenléte és adatvezérelt munkahelyi működése adja. Az elismerés egyben rámutat a Konecta gyors fejlődésére a digitális munkahelyi szolgáltatások területén, ahol nagy hozzáadott értékű és rugalmas kihívóként jelenik meg a hagyományos IT-outsourcing szolgáltatók mellett.

A Konecta az alábbi stratégiai erősségeinek köszönhetően érte el a **Major Contender** pozíciót:

Úttörő EX-CX konvergencia: a több évtizedes CX-tapasztalat átültetése a belső munkavállalói támogatásba, a digitális akadályok csökkentése, valamint a munkahelyi támogatás összehangolása az ügyféloldali eredményekkel.

Bizonyított skálázhatóság globális vállalati ügyfeleknél: folyamatos, üzletkritikus digitális munkahelyi támogatás biztosítása összetett környezetekben. Ez magában foglalja többek között egy vezető globális kiskereskedő 4 000 központi munkatársának és több mint 1 000 üzletének támogatását, a PoS-rendszerek és a fizetési egyeztetések leállása nélkül, valamint omnichannel munkahelyi támogatás nyújtását kiterjedt biztosítási hálózatok számára.

Adat- és analitikavezérelt működés: adatelemzés és mesterséges intelligencián alapuló megoldások alkalmazása annak érdekében, hogy a munkahelyi támogatás a reaktív incidenskezeléstől a proaktív szolgáltatásnyújtás felé mozduljon el.

Mély iparági és alkalmazási szakértelem: speciális szaktudás és üzleti alkalmazások támogatása a legfontosabb ágazatokban, különösen a

kiskereskedelemben és a telekommunikációban.

Stratégiai technológiai és partneri ökoszisztéma: az innováció felgyorsítása a Konecta működési szakértelmének és az iparág vezető vállalataiból álló partneri ökoszisztémának az összekapcsolásával. Ide tartozik a [Lenovo](#) az eszközeletciklus-menedzsment és az infrastruktúra területén, valamint a Nexthink a valós idejű digitális munkavállalói élmény (DEX) biztosításában.

„Az, hogy első alkalommal kerültünk be ebbe a PEAK Matrix® értékelésbe, megerősíti stratégiánkat és azt a növekvő igényt, amely az integráltabb munkahelyi élmény iránt mutatkozik” – mondta **Mélanie de Vigan**, a Konecta Employee Experience Services globális vezetője. „A munkahelyi IT-t túl sokáig pusztán reaktív támogató funkcióként kezelték. Ezen úgy változtatunk, hogy az embereket és a szolgáltatásokat helyezzük a munkahelyi működés középpontjába. Ugyanazt a megközelítést alkalmazzuk, amely a CX területén szerzett tapasztalatainkat is formálta, miközben mesterséges intelligenciát és adatokat használunk az intelligensebb és proaktívabb élmény kialakítására. Ennek eredménye kevesebb digitális akadály, produktívabb munkavállalók és olyan munkahelyi szolgáltatások, amelyek mérhető üzleti értéket teremtenek.”

„A Konecta EX-CX konvergenciára helyezett fókusza, az ügyfélélmény területén szerzett tapasztalata, valamint a helyi és kulturális sajátosságokhoz igazított munkahelyi szolgáltatásnyújtása – szuverén képességekkel támogatva – hozzájárult ahhoz, hogy a vállalat **Major Contender** pozíciót érjen el az Everest Group Digital Workplace Services PEAK Matrix® Assessment 2026 – Europe értékelésében. Az adat- és analitikavezérelt munkahelyi szolgáltatási működésbe történő beruházásai tovább erősítik ezt a pozíciót. A kiskereskedelmi és telekommunikációs szektor ügyfelei szintén nagyra értékelik a Konecta ezen iparágakban szerzett digitális munkahelyi szakértelmét.”

A jelentés letöltéséhez kattintson ide.

Jogi nyilatkozat

Az Everest Group PEAK Matrix® jelentéseiből származó licencelt kivonatokat a licenccel rendelkező harmadik felek saját marketing- és promóciós tevékenységeikhez, valamint kapcsolódó anyagaikban használhatják fel. Az Everest Group PEAK Matrix® jelentéseiből kiválasztott részletek nem feltétlenül tükrözik a kutatás és elemzés teljes összefüggését.

Az Everest Group elemzői által végzett, a PEAK Matrix® jelentésekben szereplő valamennyi kutatás és elemzés független. Egyetlen szervezet sem fizetett azért, hogy szerepeljen az értékelésben, illetve hogy befolyásolja saját besorolását.

A teljes kutatás megtekintéséhez és a módszertan részletes megismeréséhez látogasson el az [Everest Group PEAK Matrix® Reports](#) oldalára.

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



A Konectát az Everest Group 2026-os Digital Workplace Services – Europe PEAK Matrix® értékelése a Major Contender, a meghatározó piaci versenyzők közé sorolja.