Konecta è stata premiata come “Major Contender” nell’Everest Group Digital Workplace Services PEAK Matrix® Assessment 2026 - Europe

October 6, 2026

Madrid, 6 ottobre 2026 - Konecta, leader globale nella customer experience (CX) e nei servizi digitali, annuncia oggi di essere stata riconosciuta da Everest Group come Major Contender nel Digital Workplace Services (DWS) PEAK Matrix® Assessment 2026 - Europe. L’ingresso per la prima volta nella PEAK Matrix® conferma la crescente presenza di Konecta sul mercato e la capacità di attuare la propria strategia, portando

negli ambienti di lavoro aziendali standard di assistenza tipici del mondo consumer e favorendo la convergenza tra employee experience e customer experience (EX-CX).

La valutazione di Everest Group evidenzia il posizionamento distintivo di Konecta nella capacità di creare un ponte tra employee experience e customer experience (EX e CX), forte di 25 anni di esperienza nel servizio clienti, una presenza operativa locale in Europa e una gestione dei servizi per il workplace guidata dai dati. Il riconoscimento sottolinea inoltre la rapida crescita di Konecta nei servizi di digital workplace e il suo ruolo di *challenger* agile e ad alto valore aggiunto rispetto ai tradizionali provider di outsourcing IT.

Il posizionamento di Konecta come Major Contender si fonda su alcuni punti di forza strategici fondamentali:

- Convergenza tra EX e CX**:** trasferire decenni di leadership nella CX alla cura dell'esperienza dei dipendenti, riducendo gli ostacoli digitali e allineando il supporto sul workplace ai risultati per il cliente.
- Capacità comprovata nella gestione di clienti aziendali globali: Konecta garantisce un supporto mission-critical per l'ambiente di lavoro digitale 24 ore su 24, 7 giorni su 7, anche in contesti complessi. Tra gli esempi, il supporto a 4.000 dipendenti della sede centrale e a oltre 1.000 punti vendita di un retailer leader a livello globale, garantendo continuità operativa per i sistemi POS e la registrazione dei pagamenti, e l'assistenza omnicanale in ambienti di lavoro distribuiti all'interno di reti assicurative.
- Operazioni basate su dati e analisi**:** utilizzo di data analytics e strumenti di intelligence basati sull'AI per far evolvere il supporto sul workplace da una gestione reattiva degli incidenti a un'erogazione proattiva dei servizi.
- Profonda competenza settoriale e applicativa: competenze specialistiche e supporto alle applicazioni di linea di business in settori chiave, in particolare la vendita al dettaglio e le telecomunicazioni.
- Tecnologia strategica ed ecosistema di partner: accelerazione dell'innovazione grazie alla combinazione delle competenze operative di Konecta con un ecosistema di

partner di riferimento, tra cui Lenovo per la gestione del ciclo di vita dei dispositivi e delle infrastrutture, e Nexthink per la Digital Employee Experience (DEX) in tempo reale.

"Entrare per la prima volta in questa PEAK Matrix® conferma la validità della nostra strategia e la crescente domanda di un approccio più integrato alla workplace experience", ha dichiarato **Mélanie de Vigan, Global Head of Employee Experience Services di Konecta.** *"Per troppo tempo l'IT nell'ambiente di lavoro è stata considerato una funzione di supporto puramente reattiva. Noi stiamo cambiando questo paradigma mettendo persone e servizi al centro dell'ambiente di lavoro, adottando lo stesso approccio che ha caratterizzato la nostra esperienza nella CX e utilizzando AI e dati per rendere l'esperienza più intelligente e proattiva. Il risultato è una riduzione degli attriti digitali, una maggiore produttività dei dipendenti e servizi per il workplace capaci di generare un valore misurabile per il business.*"

"*L'attenzione di Konecta alla convergenza EX e CX, unita alla sua esperienza nella customer experience, a un modello di delivery locale culturalmente allineato e alle competenze proprietarie, ha contribuito al suo posizionamento come Major Contender nell'Everest Group Digital Workplace Services PEAK Matrix® Assessment 2026 - Europe. Gli investimenti dell'azienda per abilitare una gestione dei servizi sul posto di lavoro guidata dai dati e dall'analisi rafforzano ulteriormente questo posizionamento. I clienti dei settori retail e telecomunicazioni riconoscono inoltre il valore dell'expertise di Konecta nel digital workplace per questi ambiti*", ha dichiarato **Prabhneet Kaur, Practice Director di Everest Group**.

Per scaricare il report clicca.

Disclaimer

Gli estratti concessi in licenza dai report PEAK Matrix® di Everest Group possono essere utilizzati da terze parti autorizzate nell'ambito delle proprie attività e dei propri materiali di marketing e promozione. Gli estratti selezionati dai report PEAK Matrix® di Everest Group non forniscono necessariamente il contesto completo delle nostre ricerche e analisi. Tutte le ricerche e le analisi condotte dagli analisti di Everest Group e incluse nei report PEAK Matrix® sono indipendenti e nessuna organizzazione ha corrisposto un compenso per essere inclusa o per influenzare il proprio posizionamento. Per accedere alla ricerca completa e approfondire la nostra metodologia, visita 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

---

konecta

Konecta è stata premiata come “Major Contender” nell’Everest Group Digital Workplace Services PEAK Matrix® Assessment 2026 - Europe