Konecta, Lizbon'da Yapay Zekâ Mükemmeliyetine Odaklanan Yeni Nesil Global Hizmet Merkezi'ni Hayata Geçiriyor

İstanbul, 10 Kasım 2026 - Müşteri deneyimi (CX) ve dijital hizmetler alanında küresel bir lider olan **Konecta,** Portekiz'in başkenti Lizbon'da yeni bir Global Hizmet Merkezi (Global Delivery Center – GDC) açacağını duyurdu. Son teknolojiyle donatılan yeni binanın 2027 yılının ilk çeyreğinde resmî olarak faaliyete geçmesi planlanıyor. Müşterilerinin değişen ihtiyaçları doğrultusunda gelişimini sürdüren Konecta, Lizbon'daki Global Hizmet Merkezi'ni yapay zekâ ve dijital dönüşüm alanında bir mükemmeliyet merkezi olarak konumlandırmayı hedefliyor. Merkez, çok dilli yetenekleri, uzmanlaşmış ekipleri ve ileri teknoloji araçlarını bir araya getirerek dünya genelinde tutarlı hizmet standartları sunmayı amaçlıyor.

Lizbon, bu yatırımla birlikte Konecta'nın küresel hizmet ağı içinde stratejik bir merkez hâline gelirken, Kahire, Kazablanka ve Lima gibi önde gelen Global Hizmet Merkezleri arasına katılıyor. Bu konumlandırma, Avrupa Birliği sınırları içinde yüksek kaliteli hizmet desteği arayan küresel müşterilerin ihtiyaçlarına doğrudan yanıt veriyor. Yeni Global Hizmet Merkezi, Konecta'nın yerel pazardaki güçlü hizmet deneyimi üzerine kuruluyor. Konecta, Portekiz'de 2024 yılından bu yana Vorwerk ile iş birliği yapıyor. Şirket, yerel pazarda sunduğu yüksek kaliteli hizmetin bir göstergesi olarak Ekim 2026'da Vorwerk tarafından uluslararası hizmet mükemmeliyeti kapsamında verilen *“Müşteri Hizmetleri Ödülü: Telefon Performansı 2025/2026”* ödülüne layık görüldü.

Vorwerk Müşteri Hizmetleri Koordinatörü Bruno Arraiolos, iş birliğine ilişkin şu değerlendirmede bulundu:
“Konecta ekibiyle çalışmak bizim için son derece olumlu bir deneyim oldu. Vorwerk olarak profesyonelliğe, özveriye ve her gün gösterilen bağlılığa büyük önem veriyoruz. Konecta ekibi, operasyonlarımızın kalitesine ve hem iç hem de dış müşterilerimize sunduğumuz deneyime istikrarlı bir şekilde katkı sağlıyor.”

İddialı Büyüme Hedefleri ve Kariyer Gelişimi Fırsatları

Konecta'nın Lizbon'da hâlihazırda yaklaşık 1.300 çalışanı bulunuyor. Şirket, çalışan sayısını yaklaşık %55 artırmayı hedefliyor. Bu doğrultuda 2027 yılı sonuna kadar yaklaşık 700 yeni istihdam yaratarak toplam çalışan sayısını 2.000'e ulaştırmayı planlıyor.

Merkezde, ileri düzeyde İngilizce (C1/C2) bilen operasyon yönetimi, insan kaynakları, eğitim ve kalite güvence ekipleri görev yapıyor. Ayrıca işe alım ve eğitim altyapısı, yalnızca 2 ay içinde 300 yeni müşteri temsilcisini bünyesine katabilecek kapasiteye sahip.

Konecta, inovasyona ve çalışanlarının uzun vadeli kariyer gelişimine yaptığı yatırımlarla Portekiz'e olan bağlılığını güçlendiriyor. Şirketin kurum içi terfi kültürü, Lizbon'daki yönetim

kadrosunda da kendini gösteriyor. Yöneticilerin büyük çoğunluğu kariyerlerine müşteri temsilcisi olarak başladı. Bugün tüm yöneticiler, iş süreçleri dış kaynak kullanımı (BPO) alanında 7 yılı aşkın deneyime sahip. Ayrıca yönetim ekibi beş yılı aşkın süredir birlikte çalışıyor.

Konecta Hizmet Sunumu'nda Mükemmeliyet Başkanı Monica Todiros, yeni merkeze ilişkin şunları söyledi:
"Lizbon, müşteri deneyimi ve operasyonel mükemmeliyet alanlarında inovasyonun ve uzmanlaşmış yetkinliklerin merkezi hâline geliyor. Yeni sertifikalı Global Hizmet Merkezimizle müşterilerimize yenilikçi çözümleri keşfedebilecekleri ve yeni nesil müşteri deneyimlerini birlikte geliştirebilecekleri etkileşimli bir ortam sunuyoruz. Bunu yaparken dünya standartlarındaki hizmet kalitemizi korumaya devam ediyoruz."

Konecta Lizbon İnsan Kaynakları Direktörü Marco Aurelio Lopes ise şunları ekledi:
"Hedefimiz, geleceğin ihtiyaçlarına hazır yetenekler yetiştirmek. Rekabetin yoğun olduğu bir pazarda, çalışanlarımızı ön planda tutan ideal bir çalışma ortamında onlara tatmin edici kariyer fırsatları sunmak amacıyla sertifikalı gelişim programlarına ve mesleki mükemmeliyete yatırım yapıyoruz."

Konecta'nın Lizbon'daki yeni dönemine ev sahipliği yapacak modern tesis, Avenida José Malhoa'da yer alıyor.

- Uluslararası standartlarda güvenlik ve operasyonel süreklilik: Merkez, ISO 27001 ve ISO 22301 sertifikalarıyla desteklenen bilgi güvenliği ve iş sürekliliği standartlarına uygun şekilde tasarlandı. Operasyonel mükemmeliyet ise COPC, ISO 9001 ve ISO 18295 standartlarıyla belgelenmektedir.
- Geniş kapasite ve teknolojik altyapı: 4.900 metrekareyi aşan alana sahip yeni merkezde, 120 cm genişliğinde çalışma masaları, ergonomik sandalyeler ve çift ekranlı, yüksek performanslı bilgisayarlarla donatılmış 680 çalışma istasyonu yer alıyor.
- Çalışan odaklı modern çalışma ortamı: Merkezde ortak çalışma alanları, yemek alanları, televizyon ve oyun olanaklarına sahip dinlenme alanları ile geniş bir açık hava terası yer alıyor.

Konecta Hakkında

Konecta, müşteri yönetimi iş süreçleri ve dijital dış kaynak hizmetleri alanında yenilikçi çözümler sunan küresel bir hizmet sağlayıcısıdır. Dört kıtada, 28 ülkede, 40 farklı dilde hizmet veren 109.000 çalışanıyla faaliyet göstermektedir.

Her sektörün kendine özgü ihtiyaçlarına ve fırsatlarına odaklanan Konecta, müşteri kazanımı, müşteri bağlılığı ve elde tutma, müşteri hizmetleri, teknik destek ve tahsilat dâhil olmak üzere uçtan uca müşteri yönetimi çözümleri sunmaktadır. Tüm bu hizmetler sürdürülebilir bir iş modeli temelinde geliştirilmektedir.

Konecta'nın hizmetleri, müşteri deneyimi ve süreç yönetimi, dijital çözümler ve ileri teknolojileri kapsayan dünya standartlarında bir uzmanlık portföyüne dayanmaktadır.

Merkezi Madrid'de bulunan Konecta, telekomünikasyon, enerji, bankacılık, mobilite, perakende ve e-ticaret sektörlerinin önde gelen şirketlerinin de aralarında bulunduğu 500'den fazla müşterisine hizmet sunmakta ve yıllık 2 milyar avro küresel gelir elde etmektedir.

konecta.com