Konecta ouvre à Lisbonne un « Global Delivery Center » de nouvelle génération à la pointe de l’IA

November 10, 2026



Lisbonne, le 9 novembre 2026 - Konecta, leader mondial de l'expérience client (CX) et des services digitaux, annonce l'ouverture d'un nouveau « Global Delivery Center » (GDC) à Lisbonne (Portugal), au sein d'un bâtiment moderne dont l'inauguration officielle aura lieu au premier trimestre 2027. En phase avec les besoins de ses clients, le GDC de Lisbonne se positionne comme un centre d'excellence en matière d'intelligence artificielle et de transformation numérique. Il rassemble des talents multilingues, une expertise spécialisée et des outils technologiques de pointe pour garantir l’homogénéité des standards à l'échelle mondiale.

Lisbonne devient ainsi un hub stratégique intégré au réseau mondial de Konecta, rejoignant d'autres GDC de référence tels que ceux du Caire, de Casablanca ou Lima. Ce choix stratégique répond directement aux attentes des grands comptes internationaux à la recherche d'un support d'excellence au sein de l'Union Européenne. Ce nouveau GDC capitalise également sur une expérience locale éprouvée : Konecta s'est par exemple vue décerner par Vorwerk, qu'elle accompagne au Portugal depuis 2024, le « *Customer Service Award : Phone Performance 2025/2026 for international service excellence* » en octobre dernier :

« *Notre collaboration avec Konecta est très positive : chez Vorwerk, nous avons toujours apprécié le professionnalisme, le dévouement et l'engagement de leurs équipes au quotidien. Elles ont constamment contribué à la qualité des opérations et à l'expérience délivrée à nos clients externes comme internes* » **a déclaré Bruno Arraiolos, Customer Care Coordinator chez Vorwerk.**

Une croissance ambitieuse tournée vers le développement des talents

Konecta emploie actuellement près de 1 300 personnes à Lisbonne et souhaite augmenter ses effectifs d'environ 55 % : l'objectif est la création de 700 nouveaux emplois pour atteindre 2 000 collaborateurs d'ici fin 2027. Ce centre peut s'appuyer sur une équipe d'encadrement (opérations, RH, formation et qualité) bilingue anglais (niveau C1/C2), et dispose d'une infrastructure de recrutement et de formation suffisamment agile pour intégrer jusqu'à 300 nouveaux collaborateurs en seulement deux mois.

À travers ce projet, Konecta réaffirme son engagement au Portugal et prouve sa volonté d'investir massivement dans le potentiel de ses collaborateurs, en les accompagnant

sur le long terme. L’équipe de direction du site illustre cette culture de la promotion interne et de l'évolution professionnelle, la plupart des managers ayant eux-mêmes débuté leur carrière en tant qu'agents. Aujourd'hui, chaque responsable justifie de plus de 7 ans d'expérience dans l'externalisation (BPO), au sein d'une équipe de direction travaillant ensemble depuis plus de 5 ans.

« *Lisbonne devient un véritable pôle d'innovation et d'expertise dans le domaine de l'expérience client et de l'excellence opérationnelle. Avec l’ouverture de ce nouveau Global Delivery Center certifié, nous offrons à nos clients un espace interactif pour explorer des solutions inédites et co-créer les expériences client de demain, tout en maintenant une exigence de haut niveau* », **selon Monica Todiros, Head of Service Delivery Excellence chez Konecta**

Marco Aurelio Lopes, HR Director chez Konecta à Lisbonne, ajoute : « *Notre mission est de préparer nos collaborateurs aux défis de demain. Dans un marché très compétitif, nous investissons dans des programmes de développement certifiants et dans l'excellence professionnelle. L'objectif est d'offrir à nos équipes des carrières enrichissantes, dans un environnement de travail optimal où l'humain reste la priorité.* »

Ce nouveau chapitre s'écrit au sein d’un bâtiment moderne, situé sur l'Avenida José Malhoa :

- Conçu pour garantir la sécurité des données et la continuité d'activité, le centre s'appuie sur les certifications ISO 27001 et ISO 22301. Son excellence opérationnelle est également validée par les normes COPC, ISO 9001 et ISO 18295.
- Le nouveau site s'étend sur plus de 4 900 m². Il offre 680 postes de travail dotés de bureaux spacieux de 120 cm, de chaises ergonomiques et de PC performants à double écran.
- Les infrastructures intègrent des espaces de travail collaboratifs, des espaces de restauration, des zones de détente équipées (télévision, jeux), ainsi qu'une grande

terrasse extérieure.

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