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

November 10, 2026



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.

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