Konecta abrirá un nuevo Global Delivery Center en Lisboa y creará 700 empleos durante 2027

November 10, 2026

- **La compañía prevé incrementar su plantilla en Lisboa cerca de un 55%, hasta alcanzar los 2.000 profesionales a finales de 2027, reforzando su apuesta por el talento y el desarrollo profesional.**
- **El nuevo centro, cuya inauguración está prevista para el primer trimestre de 2027, contará con más de 4.900 m² y reforzará las capacidades de Konecta en inteligencia artificial y transformación digital.**



Konecta, líder global en experiencia de cliente (CX) y servicios digitales, abrirá un **nuevo Global Delivery Center (GDC)** en Lisboa, cuya inauguración oficial está prevista para el primer trimestre de 2027. Esta apertura se enmarca en los planes de crecimiento de la compañía en Portugal, donde **prevé crear 700 nuevos puestos de trabajo durante 2027**. Con esta iniciativa, **Konecta**, que actualmente cuenta con 1.300 profesionales en Lisboa, refuerza su compromiso con la generación de empleo, la atracción de talento y el desarrollo profesional en el país.

El nuevo GDC, ubicado en un edificio de nueva construcción en la **avenida José Malhoa de Lisboa**, permitirá a **la compañía** ampliar sus capacidades operativas y tecnológicas y consolidar su presencia en el mercado portugués. Concebido como **centro de excelencia en inteligencia artificial y transformación digital**, reunirá talento multilingüe, conocimientos especializados y herramientas tecnológicas avanzadas para responder a las necesidades de sus clientes internacionales.

"*Lisboa se está consolidando como un auténtico centro de innovación y capacidades especializadas en experiencia de cliente y excelencia operativa. Con la apertura de este nuevo Global Delivery Center certificado, ofrecemos a nuestros clientes un espacio interactivo donde explorar soluciones innovadoras y cocrear experiencias de cliente de última generación, manteniendo al mismo tiempo nuestros estándares de calidad y*

servicio de primer nivel internacional”, afirma **Monica Todiros, Head of Service Delivery Excellence de Konecta**.

Un centro de más de 4.900 m² que combina tecnología y bienestar

El nuevo **Global Delivery Center** dispondrá de **más de 4.900 m² de superficie y 680 puestos de trabajo**, en unas instalaciones diseñadas para combinar innovación tecnológica, excelencia operativa y bienestar de los profesionales. El centro contará con equipamiento tecnológico avanzado y espacios adaptados a las necesidades de los equipos. Entre sus principales características destacan:

- **Seguridad y excelencia operativa:** las instalaciones están diseñadas para garantizar la seguridad de la información y la continuidad del negocio, respaldadas por las certificaciones ISO 27001 e ISO 22301. Asimismo, la excelencia operativa está avalada por los estándares COPC, ISO 9001 e ISO 18295.
- **Equipamiento tecnológico y ergonómico:** los 680 puestos de trabajo dispondrán de mesas de 120 cm, sillas ergonómicas y ordenadores de altas prestaciones con doble pantalla.
- **Espacios para el bienestar de los profesionales:** el centro incluirá zonas de trabajo colaborativo, espacios de restauración, áreas de descanso con televisión y juegos, así como una amplia terraza al aire libre.

Estas instalaciones permitirán a **Konecta** reforzar su capacidad para prestar servicios de atención al cliente de alto valor añadido desde Portugal, con el apoyo de equipos especializados y soluciones tecnológicas avanzadas.

El desarrollo del talento y la promoción interna, claves del crecimiento

Para dar respuesta a sus planes de crecimiento en Lisboa, **Konecta** cuenta con una estructura de selección y formación capaz de incorporar hasta **300 nuevos agentes** en tan solo dos meses, además de un equipo directivo y de responsables de Recursos Humanos, Formación y Control de Calidad con un nivel avanzado de inglés (C1/C2).

El desarrollo profesional y la promoción interna constituyen otros de los pilares de su modelo de gestión del talento. De hecho, la mayoría de los integrantes del equipo directivo del centro iniciaron su trayectoria en **Konecta** como agentes, mientras que todos los responsables acumulan más de siete años de experiencia en el sector BPO (externalización de procesos de negocio). Además, forman parte de un equipo de liderazgo consolidado que lleva más de cinco años de trabajo conjunto.

Para **Marco Aurelio Lopes, director de Talento y Organización de Konecta en Portugal,** el objetivo de esta apertura es "*desarrollar talento preparado para afrontar los retos del futuro. En un mercado altamente competitivo, apostamos por programas de desarrollo y formación certificados, así como por la excelencia profesional, para ofrecer a nuestros equipos carreras profesionales gratificantes en un entorno de trabajo óptimo que sitúa a las personas en el centro*".

Lisboa refuerza su papel estratégico en la red internacional de Konecta

La apertura de este nuevo centro también se apoya en la trayectoria de **Konecta** en el mercado portugués y en su experiencia en la prestación de servicios de atención al cliente para compañías internacionales. Entre sus colaboraciones destaca la relación con **Vorwerk, iniciada en 2024**, que fue reconocida por esta compañía en octubre de 2026 con el premio *Customer Service Award: Phone Performance 2025/2026 for international service excellence*, que distingue la excelencia en la atención telefónica internacional.

"*La experiencia de trabajar con el equipo de Konecta ha sido muy positiva. En Vorwerk valoramos especialmente la profesionalidad, la dedicación y el compromiso diario. El*

equipo de Konecta ha contribuido de forma constante a garantizar la calidad del servicio y a mejorar la experiencia que ofrecemos tanto a nuestros clientes externos como internos", afirma **Bruno Arraiaolos, Customer Care Coordinator de Vorwerk.**

Además, con este nuevo Global Delivery Center, **Lisboa refuerza su posición como enclave estratégico dentro de la red global de operaciones de Konecta**, junto a otros centros de referencia como los de El Cairo, Casablanca y Lima. La apertura responde a la demanda de clientes internacionales que buscan servicios de atención de alto valor añadido prestados desde la Unión Europea y consolida la presencia de **Konecta** en Portugal, con el talento, la innovación y la transformación digital como principales motores de crecimiento.

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 abrirá un nuevo Global Delivery Center en Lisboa y creará 700 empleos durante 2027