Москва, 04 июня 2015 г.

**KONE улучшил взаимодействие с клиентами благодаря решениям для контакт-центров от Orange Business Services**

*Комбинация двух решений от Orange: управляемого и облачного контакт-центра обеспечила качественное и эффективное многоканальное обслуживание клиентов компании KONE*

[KONE](http://www.kone.com/en/), мировой лидер по производству лифтового и эскалаторного оборудования, выбрал [Orange Business Services](http://www.orange-business.com/ru) в качестве поставщика двух решений для контакт-центров компании, обслуживающих 25 офисов в 22 странах. Это позволит компании улучшить взаимодействие с заказчиками, а также повысить эффективность работы служб поддержки клиентов и продаж.

Компания KONE, головной офис которой находится в Финляндии, обслуживает более одного миллиона лифтов и эскалаторов почти в 60 странах. Эффективная и надежная поддержка клиентов – залог успешного бизнеса компании. Orange Business Services предложил KONE решения, учитывающие потребности компании в разных странах.

В крупных центрах обслуживания и поддержки клиентов KONE был развернут [управляемый контакт-центр](http://www.orange-business.com/en/products/managed-contact-center-premium) (Managed Contact Center), базирующийся на платформе Avaya EMC, а в центрах поддержки клиентов в Сингапуре и Восточной Европе KONE начал использовать облачную платформу [Flexible Contact Center](http://www.orange-business.com/en/products/flexible-contact-center). С помощью этих решений KONE удалось не только улучшить качество обслуживания клиентов, но и эффективнее организовать работу службы поддержки: быстрее предоставлять информацию о продуктах, готовить коммерческие предложения, выставлять счета и обрабатывать запросы клиентов.

Многоканальное решение Managed Contact Center, поддерживающее как голосовое общение, так и электронную почту и чат предназначено для обслуживания крупных площадок KONE в Европе, на Ближнем Востоке и в Северной Америке. Это решение имеет критически важное значение для бизнеса, поскольку контролирует работу аварийно-спасательной службы. Оно интегрировано с платформой удаленного мониторинга KONE и CRM Salesforce.

Облачное решение Flexible Contact Center используется в небольших контакт-центрах KONE. Эта гибкая облачная платформа позволяет с легкостью объединять разные каналы коммуникаций, такие как голосовые вызовы и электронную почту. Благодаря интеграции с CRM Salesforce сотрудники контакт-центров KONE имеют возможность работать с одним и тем же интерфейсом независимо от используемого канала связи.

«Превосходное качество обслуживания клиентов — ключевая часть нашей стратегии. Сотрудничество с Orange Business Services играет важную роль в цифровой трансформации бизнеса KONE, помогая нам совершенствовать технологии контакт-центров и добавлять мультимедийные каналы взаимодействия с клиентами. Благодаря решениям от Orange Business Services мы обеспечиваем тот уровень обслуживания, который ожидают наши клиенты, независимо от их места нахождения и предпочитаемого канала связи», — отмечает **Антти Коскелин (Antti Koskelin), директор по информационным технологиям компании KONE**.

«Большая честь быть партнером KONE в цифровой трансформации их бизнеса и предоставлять сервисы, которые позволят улучшить обслуживание клиентов и дадут компании важное конкурентное преимущество. Мы консультировались с сотрудниками KONE, стараясь глубже понять потребности бизнеса компании, нам удалось выстроить партнерские отношения и предложить инновационные решения для контакт-центров компании. Стоит отметить, что Orange Business Services обладает глобальной экспертизой, обширным опытом развертывания сложных решений и предоставляет локальную поддержку в более чем 160 странах мира», — говорит **Анн-Софи Лотгеринг, старший вице-президент, отвечающий за регион Европа и Россия, Orange Business Services.**

**О компании KONE**

KONE ― один из мировых лидеров по производству лифтов и эскалаторов. Цель компании — предлагать передовые технологии организации пассажиропотоков (People Flow®), разрабатывая и внедряя решения, обеспечивающие плавную, безопасную, комфортную и быструю транспортировку пассажиров внутри зданий в условиях растущей урбанизации. KONE предлагает лучшие на рынке лифты, эскалаторы, автоматические двери для зданий и интегрированные решения для оптимизации пассажиропотоков внутри зданий и между ними. KONE осуществляет поддержку оборудования на протяжении всего жизненного цикла — от этапа проектирования до технического обслуживания, ремонта и модернизации. В 2014 г. чистый годовой объем продаж KONE составил 7,3 миллиарда евро, а количество сотрудников на конец года превысило 47 000 человек. Акции KONE класса B котируются на бирже NASDAQ OMX Helsinki Ltd. в Финляндии. [www.kone.com](http://www.kone.com)

**Об Orange Business Services**

Orange Business Services, подразделение группы Orange , работающее на b2b рынке, — не только телеком-оператор, но и интегратор ИТ решений, разработчик приложений во Франции и по всему миру. 20 000 сотрудников компании поддерживают заказчиков на всех стадиях цифровой трансформации их бизнеса, предлагая умные и мобильные решения для организации офисов будущего, ИТ / облачную инфраструктуру, фиксированную и мобильную связь, частные и гибридные сети, приложения для бизнеса, аналитику Big Data и, безусловно, решения по информационной безопасности благодаря нашим экспертам и инфраструктуре для защиты информационных систем. Более 5000 мультинациональных компаний во всем мире выбрали Orange в качестве надежного партнера.

Orange Business Services в России – это единственный международный поставщик комплексных интеграционных телекоммуникационных решений, обладающий собственной развитой инфраструктурой, широким набором лицензий и являющийся национальным оператором дальней связи. 1000 сотрудников компании работают в 36 крупных городах России, открыты представительства в Алматы, Киеве и Минске. Однородная IP MPLS-сеть Orange Business Services с узлами связи в крупнейших городах России и СНГ позволяет предоставлять высокотехнологичные телекоммуникационные услуги на территории всей страны.

*Orange и любые другие названия продуктов и услуг компании Orange, упомянутые в настоящей статье, являются торговыми марками Orange Brand Services Limited*

Контакты для СМИ:

Дарья Абрамова

директор по маркетинговым коммуникациям, Orange Business Services в России и СНГ

Т. +7 (495) 777-0-800 доб. 5817

М. +7 (919) 998-0750

dariya.abramova@orange.com