



KONE choisit les solutions de centres de contact d'Orange Business Services pour enrichir l'expérience de ses clients

- un ensemble de solutions managées et en mode cloud pour un service client multicanal efficace et de qualité

KONE, un des leaders mondiaux du secteur des ascenseurs et escaliers mécaniques, a choisi Orange Business Services pour déployer une double solution de centre de contact desservant 25 sites dans 22 pays. L'objectif : permettre à KONE d'améliorer la satisfaction de ses clients tout en optimisant l'efficacité opérationnelle de ses équipes de service client et de support aux ventes.

KONE, dont le siège est basé en Finlande, gère la maintenance de plus d'un million d'ascenseurs et d'escaliers mécaniques dans près de 60 pays. Proposer un service client fiable et efficace est donc impératif. Pour cette raison, Orange Business Services a proposé à KONE une offre sur mesure qui répond aux besoins spécifiques de ses différents sites.

Des solutions sur mesure pour répondre aux besoins de chaque marché

Ainsi pour les plus grands centres d'appel clients et services commerciaux de KONE basés en Europe, au Moyen-Orient et en Amérique du Nord, Orange Business Services a déployé une solution de centre de contact managée (Managed Contact Center) qui s'appuie sur la technologie EMC d'Avaya. Elle permet à KONE de gérer les interactions clients en mode multicanal par e-mail, par chat et par téléphone. **Cette solution de centre de contacts est essentielle pour KONE car elle est utilisée pour gérer les interventions destinées à porter secours aux personnes bloquées dans un ascenseur.** Elle est intégrée à la fois à la plate-forme de contrôle à distance de KONE et à Salesforce, son logiciel de gestion de relation client (CRM).

Pour ses sites de plus petite envergure implantés à Singapour et en Europe de l'Est, c'est la solution cloud Flexible Contact Center qui a été mise en place. Cette solution cloud flexible et rapide à mettre en place permet d'utiliser simultanément plusieurs canaux de communication, tels que la voix ou les e-mails. Intégrer cette solution au logiciel CRM Salesforce permet aux agents des centres d'appel de KONE d'accéder à une interface unique, quel que soit le canal de communication utilisé.

En plus d'améliorer la satisfaction client, ces solutions de centres de contact permettent à KONE d'optimiser l'organisation de son service client en diminuant le temps de réponse aux requêtes clients qu'il s'agisse d'information produit, de demandes de devis ou de facturation.

« Offrir à nos clients une expérience client exceptionnelle est l'une des pierres angulaires de notre stratégie. Orange Business Services joue un rôle majeur dans la transformation digitale de KONE en accompagnement l'évolution de nos centres de contacts vers des technologies de nouvelle génération et en nous permettant d'ajouter des services multimédias aux interactions avec nos clients. Grâce la solution sur mesure proposée par Orange Business Services, nous pourrons leur offrir l'expérience client qui répond à leurs

attentes, où qu'ils soient et quel que soit leur moyen de communication privilégié », se réjouit Antti Koskelin, Directeur de l'information chez KONE Corporation.

« C'est un grand honneur pour nous d'accompagner KONE dans sa transformation digitale et de lui fournir une solution unique pour mieux servir ses clients, améliorer l'efficacité de son activité et se démarquer de ses concurrents. En travaillant étroitement avec les équipes de KONE pour comprendre précisément leurs besoins, Orange Business Services a pu mettre en place un partenariat commercial solide et proposer à KONE des solutions de centres de contact innovantes. Nous bénéficions par ailleurs de l'expérience et de l'expertise mondiales nécessaires pour assurer le bon déploiement de nos solutions et fournir une assistance sur le terrain grâce à nos équipes d'intervention présentes dans plus de 160 pays », assure Anne-Sophie Lotgering, Vice-présidente de la région Europe, Russie et CEI chez Orange Business Services.

À propos de KONE

KONE est l'un des leaders mondiaux des escaliers mécaniques et des ascenseurs. L'objectif de KONE est d'offrir la meilleure expérience People Flow®. Pour cela, KONE crée et propose des solutions qui permettent de circuler en douceur, confortablement, sans temps d'attente et en toute sécurité au sein des ensembles immobiliers dans un monde de plus en plus urbanisé. KONE propose des ascenseurs, escaliers mécaniques et portes automatiques parmi les meilleurs du marché, ainsi que des solutions intégrées pour améliorer le People Flow à l'intérieur ou entre deux bâtiments. Les services de KONE recouvrent toute la durée de vie d'un bâtiment, de la phase de conception aux solutions de maintenance, de réparation et de modernisation. En 2014, le chiffre d'affaires annuel net de KONE s'est élevé à 7,3 milliards d'euros pour 47 000 collaborateurs. Les actions de catégorie B de KONE sont cotées en Finlande au NASDAQ OMX Helsinki Ltd. www.kone.com

A propos d'Orange Business Services

Entité d'Orange dédiée aux entreprises, Orange Business Services est à la fois opérateur télécom et Entreprise de Services du Numérique (ESN en France et à l'international). Ses 20 000 collaborateurs accompagnent les entreprises dans toutes les dimensions de leur transformation digitale : espaces de travail mobiles et collaboratifs ; infrastructures IT/cloud ; connectivité fixe et mobile, réseaux privés et hybrides ; applications dans les domaines de l'Internet des Objets, de l'expérience client 360°, et du Big Data Analytics ; cyber-sécurité grâce à ses experts et infrastructures dédiés à la protection des systèmes d'information. Plus de 2 millions de professionnels, entreprises et collectivités en France et plus de 3 000 multinationales font confiance à Orange Business Services. Pour en savoir plus : www.orange-business.com, <http://www.orange-business.com/fr/videos>, www.orange-business.com/fr/blogs, <http://www.linkedin.com/company/orange-business-services> ou nous suivre sur Twitter : [@orangebusiness](https://twitter.com/orangebusiness)

Orange est l'un des principaux opérateurs de télécommunications dans le monde, avec un chiffre d'affaires de 39 milliards d'euros en 2014 et 155 000 salariés au 31 mars 2015. Orange est coté sur le NYSE Euronext Paris (symbole ORA) et sur le New York Stock Exchange (symbole ORAN).

Orange et tout autre produit ou service d'Orange cités dans ce communiqué sont des marques détenues par Orange ou Orange Brand Services Limited.

Contact presse

Gwenaëlle Martin-Delfosse, 01 44 37 62 62, gwenaelle.martindelfosse@orange.com