



KONE renforce son partenariat avec Orange Business Services et migre l'infrastructure de son centre de contact vers le cloud

- **La migration vers le cloud du centre de contact mondial permet de simplifier et d'optimiser les opérations**
- **Un élément clé pour transformer l'expérience du service client**

[KONE](#), leader mondial dans le secteur des ascenseurs et des escaliers mécaniques, a étendu son partenariat avec Orange Business Services en migrant sa solution globale de centre de contact vers le cloud. KONE poursuit ainsi son ambition visant à fournir une expérience client de haute qualité dans le monde entier.

Les centres de service client KONE sont un composant essentiel du service à la clientèle, tant pour l'utilisateur des ascenseurs que pour les clients de KONE. Ils jouent un rôle important dans la supervision des opérations critiques sur les ascenseurs, les relevés de service et les données techniques.

En migrant l'infrastructure du centre de contact vers le cloud, KONE pourra bénéficier d'une meilleure évolutivité, de capacités omnicanales flexibles, d'un routage intelligent des appels et d'une sécurité intégrée. Le centre de contact peut gérer les e-mails, les appels vocaux et les alarmes des sites partout dans le monde et il est intégré à la plate-forme de surveillance à distance de KONE.

« Orange Business Services joue un rôle important dans notre transformation numérique en nous accompagnant dans la migration de notre solution de centre de contact vers le cloud. Cette migration permettra d'améliorer l'expérience client et d'ouvrir la voie à davantage d'innovation dans notre service d'assistance à la clientèle », explique Antti Koskelin, Directeur du Système d'Information chez KONE.

Dans le cadre de cet accord, Orange a établi cinq pôles de centre de contact dans le monde afin de simplifier et d'optimiser l'organisation, en transférant l'infrastructure locale basée sur site vers le cloud. La solution s'étend sur 35 sites de centre de contact sur tous les continents.

« Nous sommes honorés que KONE nous renouvelle sa confiance pour améliorer et innover son service client critique, élément stratégique pour l'entreprise. Notre expertise et notre expérience mondiales en matière de cloud permettront à KONE de bénéficier d'une solution optimisée et flexible, offrant une meilleure évolutivité, des coûts optimisés et un potentiel d'innovation », explique Fabrice de Windt, vice-président senior Europe chez Orange Business Services.

À propos de Kone

Chez KONE, notre mission est d'améliorer la mobilité dans les villes. En tant que leader mondial dans le secteur des ascenseurs et des escaliers mécaniques, KONE propose des ascenseurs, des escaliers mécaniques, des portes automatiques pour les bâtiments et des solutions de maintenance et de modernisation pour apporter de la valeur ajoutée aux bâtiments tout au long de leur cycle de vie. Nous rendons les déplacements des personnes plus sûrs, plus pratiques et plus fiables, dans des bâtiments plus grands et plus intelligents, grâce à un déplacement des personnes plus efficace (People Flow®). En 2020, KONE a réalisé un chiffre d'affaires annuel de 9,9 milliards d'euros et comptait à la fin de l'année plus de 60 000 employés. Les actions de classe B de KONE sont cotées sur Nasdaq Helsinki Ltd. en Finlande. Plus d'informations sur : www.kone.com

About Orange Business Services

Orange Business Services est une entreprise de services digitaux née du réseau et l'entité d'Orange dédiée aux entreprises dans le monde. Elle connecte, protège et innove pour la croissance durable des entreprises. Grâce à son expertise d'opérateur et intégrateur de services à chacune des étapes de la chaîne de valeur digitale, Orange Business Services réunit tous les savoir-faire pour accompagner les entreprises notamment dans les réseaux SDN, les services multi-cloud, la Data et l'IA, les services de mobilité intelligente et la cybersécurité. Elle accompagne les entreprises à chaque étape de la mise en valeur de leurs données : collecte, transport, stockage et traitement, analyse et partage.

L'innovation étant essentielle pour les entreprises, Orange Business Services place ses clients au cœur d'un écosystème collaboratif ouvert composé de ses 28 500 collaborateurs, des équipes et des expertises du Groupe Orange, de ses partenaires technologiques et métiers et d'un pool de start-up finement sélectionnées. Plus de 2 millions de professionnels, entreprises et collectivités en France et 3 000 multinationales font confiance à Orange Business Services.

Pour plus d'informations, rendez-vous sur <https://www.orange-business.com> ou suivez-nous sur [LinkedIn](#), [Twitter](#) et nos [blogs](#).

Orange est l'un des principaux opérateurs de télécommunication dans le monde, avec un chiffre d'affaires de 42,3 milliards d'euros en 2019 et 259 millions de clients dans le monde au 31 décembre 2020. En décembre 2019, le Groupe a présenté son nouveau plan stratégique « Engage 2025 » guidé par l'exemplarité sociale et environnementale. Tout en accélérant sur les territoires et domaines porteurs de croissance, dont les activités B2B, et en plaçant la data et l'IA au cœur de son modèle d'innovation, le Groupe entend être un employeur attractif et responsable.

Orange est coté sur 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 :

Christelle Innavong-Hanot, Orange Business Services, christelle.innavong@orange.com, 06 31 43 37 87