



thyssenkrupp Home Solutions « Élu Service Client de l'Année 2019* » pour la deuxième année consécutive

**Catégorie Solutions de mobilité et d'accessibilité – Étude BVA Group – Viséo CI – mai à juillet 2018 – Plus d'infos sur escda.fr*

- Pour la deuxième année consécutive thyssenkrupp Home Solutions est « Élu Service Client de l'Année 2019 » dans la catégorie « Solutions de mobilité et d'accessibilité ».
- Réalisée auprès de 225 clients mystères, l'Élection du « Service Client de l'Année » récompense la qualité de la relation client à distance sur des demandes d'avant-vente, de vente et d'après-vente.
- Le projet Hololinc, bientôt disponible en France, va permettre à chaque futur client de visualiser son monte-escalier en « réalité mixte » via des lunettes de « réalité augmentée ».

Acteur international de la mobilité depuis plus de 60 ans et spécialiste des solutions d'accessibilité tels que les monte-escalier aux particuliers dans le monde entier, thyssenkrupp Home Solutions a su inscrire son service client dans une véritable démarche d'amélioration continue.

Marque de confiance entre l'entreprise et ses clients, « Élu Service Client de l'Année 2019 » récompense aujourd'hui l'engagement quotidien des équipes de thyssenkrupp Home Solutions.



© thyssenkrupp Home Solutions

La qualité du service client au cœur de la stratégie de thyssenkrupp Home Solutions

« Placer le client au cœur de chacune de nos réflexions est non seulement une démarche quotidienne gratifiante car nous contribuons à améliorer le quotidien de nos clients avec nos produits et services, mais c'est aussi une entreprise qui donne naissance à des projets passionnants et inédits, au service de l'expérience et du parcours client à nos côtés » explique Xavier Boillot, Directeur Général de thyssenkrupp Home Solutions France.

Plusieurs services exclusifs ont effectivement vu le jour ces dernières années, faisant de thyssenkrupp Home Solutions une référence en matière de service client.

- Service Client disponible 24h/24 et 7j/7
- Livraison en 15 jours ouvrés
- Installation en 4 heures ouvrés
- Garantie à vie sur tous les monte-escalier

Le service client thyssenkrupp Home Solutions récompensé en 2019

« Élu Service Client de l'Année 2019 » a récompensé la qualité du service client de thyssenkrupp Home Solutions dans la catégorie « Solutions de mobilité et d'accessibilité ».

Voici la liste des 4 canaux audités dans le cadre de cette compétition (Cf. détail dans l'infographie jointe) :

- **Appels téléphoniques** : 100 % des appels sont décrochés en moins de 5 sonneries, soit 20 secondes
- **Emails et formulaires** : 5 heures ouvrées de délai moyen de réponse
- **Navigation internet** : réponse trouvée en 3 clics en moyenne
- **Réseaux sociaux** : 89 % de satisfaction sur la qualité du message de réponse

HoloLinc améliore l'expérience client

Développée par thyssenkrupp Home Solutions et intégrant des lunettes Microsoft HoloLens, l'application [HoloLinc](#) transforme en profondeur l'expérience client, via une modélisation 3D précise du monte-escalier permettant de visualiser le résultat final. La combinaison de « réalité mixte » et d'un configurateur dans le cloud permet d'accélérer considérablement les temps de livraison tout en permettant une « expérience client » inédite. Les clients peuvent visualiser le rendu final de l'installation du monte-escalier et bénéficient également d'un processus de commande plus simple et d'un temps de livraison (aujourd'hui entre 40 et 70 jours), pouvant être jusqu'à 4 fois plus rapide.

Après une phase pilote menée aux Pays-Bas et qui a permis plus de 300 installations réussies, la solution va être progressivement déployée en Allemagne, Belgique, Espagne, France, Grande-Bretagne et Italie, puis au Japon et en Norvège l'année prochaine.

[Découvrez la technologie HoloLinc de thyssenkrupp Home Solutions.](#)

Puteaux, le 19.10.2018

Page 3/3

À propos de : thyssenkrupp Home Solutions

Acteur international de la mobilité depuis plus de 60 ans, thyssenkrupp Home Solutions propose des solutions d'accessibilité tels que les monte-escalier aux particuliers dans le monde entier. Nous proposons un large éventail de monte-escaliers sur mesure (pour escaliers intérieurs et extérieurs, droits et tournants) et de services associés (conception, fabrication, installation, entretien, maintenance) pour accompagner nos clients de A à Z, au cours de la réalisation de leurs projets.

Fort de cette expérience, thyssenkrupp Home Solutions se positionne comme leader mondial et met son expertise au service de ses clients pour rendre leur quotidien au sein de leur domicile plus sûr, plus confortable et plus agréable. thyssenkrupp Home Solutions France a été élu Service Client 2018 dans la catégorie Solutions de mobilité et d'accessibilité.

À propos de : thyssenkrupp Elevator

En seulement quelques décennies, thyssenkrupp Elevator est devenu l'un des premiers fabricants mondiaux d'ascenseurs avec des capacités d'ingénierie uniques.

Une solution de mobilité urbaine bien conçue réduit les encombrements, la pollution, le stress et la consommation d'énergie. À la fois novateurs, efficaces et fiables, nos systèmes de transport de passagers permettent d'optimiser la mobilité au sein des villes. Qu'il s'agisse de construire un nouveau système de pointe ou de moderniser un système existant, nos produits délivrent une efficacité sans compromis en termes de temps et d'énergie.

Avec un effectif de plus de 50 000 collaborateurs dans le monde, thyssenkrupp Elevator propose des produits et des services innovants et conviviaux, adaptés aux besoins de ses clients. Son portefeuille de produits est composé : d'ascenseurs pour les personnes et les marchandises, d'escalateurs et de trottoirs roulants, de passerelles d'embarquement, de monte-escalier et de plate-forme élévatrice, ainsi qu'une gamme de services adaptés à tous ces produits. Plus de 1 000 implantations dans le monde constituent un vaste réseau de vente et de service pour garantir la proximité avec les clients.

Photos de la soirée remise de prix Élu Service Client de l'Année disponibles sur demande.

Contacts Presse :

thyssenkrupp Home Solutions France

Geoffrey Lamri
Responsable Marketing & Communication

Tel : 01 41 11 40 83
E-Mail : geoffrey.lamri@thyssenkrupp.com
Web : www.thyssenkrupp-homesolutions.fr

Agence Amalthea

Célia Ringeval
01 76 21 67 55 - cringeval@amalthea.fr

Laurent Meggs
01 76 21 67 54 - lmeggs@amalthea.fr
Web et salle de presse : www.amalthea.fr