



Zürich / Genf, 28. Januar 2010

## **Orange Business Services erhält wichtige Erweiterungen seiner drei ISO-Zertifikate, einschliesslich ISO 9001 und ISO 20000 für die Niederlassung Schweiz**

### **Würdigung der ausserordentlichen Service Management-Kompetenz**

Orange Business Services ist mit drei wichtigen neuen ISO-Zertifikaten für sein Major Service Center in Delhi, Indien, ausgezeichnet worden. Ausserdem erhielt das Unternehmen wesentliche Erweiterungen seiner Zertifizierungen für seine internationalen Managementsysteme. Diese Auszeichnungen würdigen insbesondere die Qualität des weltweiten Managementsystems.

Im Einzelnen bekam Orange Business Services folgende neue oder erweiterte ISO Managementsystem-Zertifizierungen:

- **ISO 20000 für Service Management**, das auf dem globalen Prozess- und Führungsmodell basiert, wurde auf die Organisation von Grossprojekten weltweit sowie auf verschiedene neue Prozesse und Services einschliesslich Enterprise-Telefonie und Aussendiensttätigkeit ausgedehnt.
- **ISO 9001 für Qualitätsmanagement** wurde auf Business Mobile (Frankreich) und das Major Service Center in Kairo ausgeweitet.
- **ISO 27001 für Sicherheitsmanagement** wurde auf IT Services Operations erweitert.

Folgende Geschäftseinheiten erhielten eine besondere Zertifizierung:

- **Orange Business Services Schweiz** wurde mit ISO 9001 und ISO 20000 für Qualität und Service Management-Kompetenzen gleich doppelt ausgezeichnet.
- Das **Delhi Major Service Center** erhielt mit ISO 9001, ISO 20000 und ISO 27001 eine dreifache ISO Zertifizierung, die besonders seine umfassende operative Stärke anerkennt.

Der neue ISO 20000-Standard übernimmt die ISO 9001 Management-Prinzipien sowie die ITIL Best Practices und stellt gleichzeitig den wichtigsten globalen Standard für Service-Managementsysteme dar. Alle bereits bestehenden Zertifizierungen wurden ausserdem erneut bestätigt. Die Auditoren hoben insbesondere die verschiedenen Stärken und Verbesserungen des Managementsystems hervor, angefangen von der Verbindlichkeit des Senior Managements





[www.orange-business.com](http://www.orange-business.com)

bis hin zu den Kundenteams, dem Customer Relationship Management (besonders durch die Swiss User Group des Unternehmens) und der hoch disziplinierten Herangehensweise des Security Managementsystems.

„Es geht nicht nur um Compliance und Zertifizierung. Es geht vielmehr um die Bildung einer Kultur, in der sich jeder Einzelne in allen Bereichen kontinuierlich verbessert und so auf eine operative Exzellenz für unsere Kunden hinarbeitet“, so Sandeep Murgai, Leiter des Major Service Centers in Delhi.

Zusammen mit der ISO 15408 Common Criteria-Sicherheitszertifizierung und den erneuerten SAS 70 und AUP Audits bietet Orange Business Services Prozesse und Services, die hochkonform mit den weltweit geltenden Standards sind.

#### **Anmerkung des Verfassers:**

Die International Organization for Standardization (ISO) ist der weltgrösste Entwickler und Verbreiter internationaler Standards. Die ISO ist ein Netzwerk des National Standards Institutes, dem 163 Länder angehören, die jeweils ein Mitglied entsenden. Die ISO hat ihr zentrales Sekretariat in Genf, Schweiz, und ist eine nichtstaatliche Organisation, die sich als Brücke zwischen öffentlichen und privaten Organisationen versteht.

#### **Über Orange**

Orange ist die Hauptmarke des Telekommunikationsunternehmens France Telecom und versorgt 126 Millionen Kunden mit Internet-, TV- und Mobilfunkservices in der Mehrheit der Länder, in denen die Gruppe tätig ist. France Telecom erzielte 2008 einen Umsatz von 53,5 Milliarden Euro (38,1 Milliarden Euro in den ersten neun Monaten von 2009) und am 30. September 2009 zählte die Gruppe 190 Millionen Kunden in 32 Ländern. Dazu gehören weltweit 128,8 Millionen mobile Kunden und 13,4 Millionen Breitband-Internet (ADSL)-Kunden. Orange ist der drittgrösste Mobilfunkanbieter und der grösste Dienstleister für Breitband-Internet in Europa und mit der Marke Orange Business Services einer der weltweit führenden Anbieter von Telekommunikationsdienstleistungen für multinationale Unternehmen.

Die Strategie der gesamten Unternehmensgruppe basiert auf Innovation, Konvergenz und effektivem Kostenmanagement und verfolgt das Ziel, Orange als integrierenden Anbieter und Massstab für neue Telekommunikationsdienstleistungen in Europa zu etablieren. Gegenwärtig setzt die Gruppe ihren Schwerpunkt auf ihre Kernkompetenzen als Netzwerkanbieter und arbeitet gleichzeitig daran, ihre Position in neuen Wachstumsaktivitäten weiter zu entwickeln. Um optimal auf Kundenanforderungen zu reagieren, setzt die Gruppe auf





[www.orange-business.com](http://www.orange-business.com)

einfache und kundenfreundliche Produkte und Services. Gleichzeitig verfolgt sie nachhaltige und verantwortungsbewusste Geschäftsmodelle, die den Anforderungen eines sich rasant verändernden Ökosystems entsprechen.

France Telecom (NYSE:FTE) ist an der Euronext in Paris (compartment A) und an der New York Stock Exchange gelistet.

Weitere Informationen unter: [www.orange.com](http://www.orange.com), [www.francetelecom.com](http://www.francetelecom.com), [www.orange-business.com](http://www.orange-business.com)

*Orange und jeder weitere Orange Produkte- oder Service-Name in dieser Meldung sind Trade Marks der Orange Personal Communications Services Limited.*

#### **Über Orange Business Services in der Schweiz**

Mit über 400 Mitarbeitenden in den Büros in Genf, Lausanne und Zürich stärkt Orange Business Services seine Position in der Betreuung von multinationalen Unternehmen. Über 70 multinationale Unternehmen mit Sitz in der Schweiz zählen zu Orange Business Services Kunden, darunter Caterpillar, Computer Associates, Dow, Dufry, Gate Gourmet, Givaudan, Hoppe, JT International, Kuoni, Landis+Gyr, Lonza, McDonald's, Mettler Toledo, Numonyx, Oerlikon, PMI ITSC, Puma, Schaffner, SGS, Single Buoy Moorings, STMicroelectronics, Swiss Re, VP Bank, Zehnder Group und Zurich Financial Services Group.

#### **Pressestelle:**

##### Orange Business Services

Benoît Sanson

+41 22 339 91 32

[benoit.sanson@orange-ftgroup.com](mailto:benoit.sanson@orange-ftgroup.com)

##### Jenni Kommunikation

Public Relations

Sylvana Zimmermann

+41 44 388 60 80

[sylvana.zimmermann@jeko.com](mailto:sylvana.zimmermann@jeko.com)

