



www.orange-business.com

Zürich / Genf, 9. Juni 2010

## **Orange Business Services erhält eine Platin- sowie drei Diamant-Auszeichnungen im jüngsten Telemark Bericht zur VPN-Kundenzufriedenheit**

### **Best Global Operator: höchste Kundenzufriedenheit bei Global Data VPN und ICT Service**

Im aktuellen Telemark Crystal Ball wird Orange Business Services als Weltklasse eingestuft und gewinnt eine Platin- sowie drei Diamant-Auszeichnungen als bester globaler Netzbetreiber basierend auf dem Telemark-Bericht zur VPN-Kunden-Service-Erfahrung.

In Anerkennung seiner Spitzenposition im Telemark Crystal Ball gehen die angesehenen ‚Dolphin-Insigien‘ erneut an Orange Business Services. Das Telemark Crystal Ball-Modell trifft Aussagen zur Anwenderbeständigkeit und misst die User-Wahrnehmung von weltweiten Service-Anbietern anhand unabhängiger Vergleichswerte. Damit identifiziert es diejenigen Dienstleistungsunternehmen, die höchstwahrscheinlich nachhaltige Wettbewerbsvorteile erzielen. Die Matrix zeigt acht globale VPN-Datenbetreiber gruppiert in folgenden Quadranten, deren Symbol für bestimmte Eigenschaften spricht: der Delfin steht für Nachhaltigkeit, der Wal für marktbeherrschend, der Hai für konzentriert und die Sardine für Massenware. Delfine stehen für Flexibilität, Kraft, Ausdauer, Sozialkompetenz, Intelligenz und die Fähigkeit, in einem schwierigen Umfeld zu gedeihen. Um die Delfin-Auszeichnung zu erhalten, müssen die Kundenzufriedenheit sehr hoch und die Kaufabsicht der Kunden sehr stark sein.

„Wettbewerbsfähigkeit und Ertragskraft werden langfristig maximiert, indem man das, was den Kunden wichtig ist, am besten macht“, so Janet Watkin, Director bei Telemark. „Telemark misst, wie erfolgreich globale Netzanbieter voraussichtlich in Zukunft sein werden. Hierfür erstellt Telemark eine vergleichende ‚Liga-Tabelle‘, in der die Anbieter vom Besten bis zum Schlechtesten klassifiziert werden. Die Veröffentlichung von Performance-Ergebnissen hinsichtlich der Service-Erfahrung von Kunden von unabhängiger Seite dient als Katalysator für steigende Standards quer durch alle Branchen. Denn alle wollen natürlich Nummer eins in der Liga-Tabelle werden.“





Basierend auf dem Telemark VPN-Datenbericht hinsichtlich Kundenzufriedenheit erhielt Orange Business Services Auszeichnungen für die beste Bewertung im Vergleich zum Wettbewerb in folgenden Schlüssel-Service-Kategorien oder -Attributen: Orange Business Services gewann den Platin-Award als Best Global Operator mit der höchsten Gesamtpunktzahl bei der Kundenzufriedenheit (Customer Satisfaction Index Overall), und Diamant-Auszeichnungen in drei Kategorien: Unverzichtbarkeit für Kunden (Indispensable to Customers), Erfüllung von Anforderungen (Meeting Requirements) und Netzbetrieb (Network Operation).

„Orange Business Services hat ein sehr starkes Kundendienst-Modell aufgebaut“, so Dominique Espinasse, Senior Vice President, Customer Services & Operations bei Orange Business Services. „Die jüngste Anerkennung durch Telemark hebt unsere andauernden Bemühungen um ständige Weiterentwicklung hervor. Für 2010 haben wir drei Prioritäten: An erster Stelle steht der Kunde, gefolgt von unseren Mitarbeitern. Denn wir brauchen starke Menschen, um unseren Kunden zu helfen. Platz drei nimmt der Punkt kontinuierliche operative Effizienz ein. Indem wir diese drei Ziele erreichen, können wir weiterhin die Erwartungen unserer Kunden erfüllen und sogar übertreffen.“

Der Crystal Ball VPN-Datenreport sowie der Customer Service Experience-Report von Telemark basieren auf Daten aus 745 Interviews, die vom 1. Januar 2009 bis zum 31. Dezember 2009 geführt worden sind.

### Über Orange

Orange ist die Schlüsselmarke von France Telecom, einem der weltweit führenden Telekommunikationsbetreiber, und versorgt rund 131 Millionen Kunden mit Internet-, TV- und mobilen Services in der Mehrheit der Länder, in denen die Unternehmensgruppe tätig ist. France Telecom erzielte 2009 einen konsolidierten Umsatz von 45,9 Milliarden Euro (10,9 Milliarden Euro im 1. Quartal 2010) und zählte am 31. März 2010 fast 183,3 Millionen Kunden in 32 Ländern. Dazu gehören weltweit 123,7 Millionen Mobilfunkkunden und 13,5 Millionen Breitband-Internetkunden (ADSL). Auf dem europäischen Markt ist Orange der drittgrösste Mobilfunkbetreiber und der zweitgrösste Anbieter von Breitband-Internetdiensten, während die Marke Orange Business Services einer der weltweit führenden Betreiber von Telekommunikationsdiensten für multinationale Unternehmen ist.

Die Strategie der Unternehmensgruppe basiert auf einem starken Fokus auf Innovation, Konvergenz und effektivem Kostenmanagement und verfolgt das Ziel, Orange als integrierten Operator und Massstab für neue





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

Telekommunikationsdienste in Europa zu etablieren. Gegenwärtig setzt die Gruppe ihren Schwerpunkt auf ihre Kernkompetenzen als Netzeranbieter und arbeitet gleichzeitig daran, ihre Position mithilfe neuer Wachstumsaktivitäten weiter zu entwickeln. Um die Erwartungen der Kunden zu erfüllen, setzt die Gruppe auf einfache und nutzerfreundliche Produkte und Services. Gleichzeitig verfolgt sie ein nachhaltiges und verantwortungsbewusstes Geschäftsmodell, das den Anforderungen eines von rasanten Veränderungen geprägten Umfelds entspricht.

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

*Orange und alle übrigen Orange-Produkt- oder Servicennamen in dieser Veröffentlichung sind Marken von Orange Personal Communications Services Limited, Orange France oder France Telecom.*

#### **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, MSC, 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)

