



Genève/Zurich, le 7 avril 2008

Orange Business Services distingué pour l'excellence de sa performance, dans l'étude « ICT Service Supremacy » réalisée par Telemark

La nouvelle étude « ICT Service Supremacy » réalisée par Telemark Services Ltd, une entreprise leader dans le domaine des études de marchés, a distingué Orange Business Services pour l'excellence de ses prestations sur cinq critères clés mesurant la satisfaction des consommateurs. Elle en fait par ailleurs le leader des fournisseurs d'accès.

Ne se contentant pas de nous attribuer la première place dans le groupe des fournisseurs d'accès, les clients d'Orange Business Services nous classent en position d'excellence sur les critères suivants :

- Fiabilité du produit
- Adéquation du produit aux besoins
- Respect des engagements
- Exécution des prestations
- Attachement des clients

"Nous sommes très heureux d'avoir été consacrés leader des fournisseurs d'accès et de services dans l'étude « ICT Service Supremacy » de Telemark," a déclaré Alexandre Gouvêa, senior vice-président du Département Customer Services & Operations, chez Orange Business Services. "Dans cette enquête, nous avons été reconnus pour notre capacité à exécuter les prestations attendues, à tenir nos engagements et à nous rendre indispensables vis-à-vis de nos clients – tout ce qui constitue notre implication permanente, le client étant situé au cœur de nos priorités. En 2008, nous allons soutenir notre effort d'excellence dans nos prestations de services."

L'objectif de l'étude « ICT Service Supremacy » de Telemark est de s'informer sur les meilleures pratiques en cours sur le marché ICT, perçues du côté de l'utilisateur. Celle-ci mesure l'expérience vécue des consommateurs et compare les concurrents entre eux. Au total, 1 487 évaluations ont été menées par téléphone avec des décideurs dans des entreprises multinationales entre le 1er décembre 2006 et le 30 novembre 2007, reflétant toute leur expérience des relations avec les fournisseurs. Des 70 fournisseurs recensés, 24 ont été analysés en détail, couvrant les catégories traditionnelles suivantes : fabricants d'ordinateurs,





fournisseurs de logiciels, fournisseurs d'accès, fournisseurs d'équipements, et intégrateurs de systèmes.

“Orange Business Services a été comparée à ses concurrents traditionnels et non traditionnels pour évaluer la qualité du « vécu » du client,” explique Janet Watkin, Directrice de Telemark. “Les résultats de l'étude de Telemark montrent qu'Orange se classe dans le groupe des 10 meilleurs fournisseurs d'accès ICT et qu'il occupe globalement la position de leader par rapport à ses concurrents traditionnels grâce à sa première place, dans son groupe, en ce qui concerne la satisfaction des clients.”

Le secteur ICT (technologies de l'information et des télécommunications) est multiforme, les entreprises des secteurs Télécom et Informatique y exerçant souvent des activités complémentaires et convergentes. Pour déterminer les meilleures pratiques, Telemark mesure les perceptions des utilisateurs d'un groupe diversifié de grandes entreprises. Cette approche permet de tirer des leçons de la réussite accomplie hors du périmètre habituel des seules comparaisons aux concurrents directs.

Telemark Services

Telemark est une entreprise de services marketing en forte croissance qui exerce une activité de conseil, de publication et d'analyse en ligne et qui possède une expertise avérée dans la mesure de satisfaction de la clientèle, l'analyse compétitive, le benchmarking, l'analyse de tendance, la gestion des canaux de distribution, le développement de produits nouveaux, l'évaluation de la demande, l'image de marque, l'analyse de la tarification, et la stratégie commerciale, exclusivement dans les secteurs Télécom et Informatique. Grâce à son équipe expérimentée qui s'appuie sur plusieurs décennies d'expérience indépendante en recherche marketing sur le marché en expansion de la voix, des données et de l'image, Telemark se positionne régulièrement comme le premier des fournisseurs sélectionnés par de nombreuses organisations ayant des besoins en études et analyses de marché internationales couvrant les technologies émergentes telles que la voix sur IP, la convergence et l'hébergement d'applications. Pour tout complément d'information, nous vous invitons à visiter le site www.telemarkservices.com ou à écrire à l'adresse e-mail info@telemarkservices.com.

À propos d'Orange

Orange est la marque phare de France Télécom, un des principaux opérateurs de télécommunications dans le monde. France Télécom sert plus de 167 millions de clients sur les cinq continents au 30 septembre 2007, dont les deux tiers sous la marque Orange. Le Groupe a réalisé un chiffre d'affaires consolidé de 51,7 milliards d'euros en 2006 et de 39,4 milliards d'euros sur les 9 premiers mois de 2007. Au 30 septembre 2007, le groupe comptait 106,9 millions de clients du mobile et 11,4 millions de clients ADSL.





www.orange-business.com

Lancé en juin 2005, le programme NExT (Nouvelle Expérience des Télécommunications) permet au Groupe de poursuivre sa transformation d'opérateur intégré afin de faire de France Télécom l'opérateur de référence des nouveaux services de télécommunications en Europe. En 2006, Orange est ainsi devenue la marque unique du Groupe pour l'Internet, la télévision et le mobile dans la majorité des pays où le Groupe est présent. Dans le même temps, Orange Business Services est devenue la marque des services offerts aux entreprises dans le monde. France Télécom est le troisième opérateur mobile et le premier fournisseur d'accès Internet ADSL en Europe et parmi les leaders mondiaux des services de télécommunications aux entreprises multinationales. France Télécom (NYSE:FTE) est cotée sur le marché Eurolist d'Euronext Paris et sur le New York Stock Exchange. Pour plus d'informations : www.orange.com, www.francetelecom.com, www.orange-business.com
La marque Orange et autres noms de services et de produits Orange cités dans ce communiqué sont des appellations commerciales appartenant à Orange Personal Communications Services Limited.

À propos d'Orange Business Services en Suisse

Forte de plus de 400 collaborateurs dans ses bureaux principaux de Genève, Lausanne et Zurich, Orange Business Services renforce sa position de partenaire pour les entreprises multinationales. Ainsi plus de 70 multinationales établies en Suisse sont déjà clientes d'Orange Business Services, parmi lesquelles Banca del Gottardo, Caterpillar, Computer Associates, Dow, Gate Gourmet, Givaudan, Hoppe, JT International, Landis+Gyr, McDonald's, Oerlikon, PMI ITSC, Puma, Schaffner, SGS, STMicroelectronics, Swiss Re, Zehnder Group et Zurich Financial Services Group.

Contacts presse:

Orange Business Services

Benoît Sanson

+41 22 339 91 32

benoit.sanson@orange-ftgroup.com

Jenni Kommunikation

Public Relations

Sylvana Zimmermann

+41 44 388 60 80

sylvana.zimmermann@jeko.com

