



Genève / Zurich, le 9 juin 2010

## **Orange Business Services se classe dans la catégorie “World Class” des fournisseurs de services ICT avec un indice de satisfaction client supérieur**

**La société remporte le « Platinum Award » au titre du meilleur opérateur global et trois « Diamond Awards » attribués par le dernier rapport « Data VPN Customer Service Experience » de Telemark**

Orange Business Services a été classé dans la catégorie “World Class” dans la dernière étude Crystal Ball menée par Telemark et remporte un « Platinum Award » au titre de meilleur opérateur global ainsi que trois « Diamond Awards », attribués par le rapport « data VPN Customer Service Experience » de Telemark.

En reconnaissance de sa position de leader dans le Crystal Ball de Telemark, Orange Business Services s’est vu remettre une fois de plus le prestigieux insigne « Dauphin ». Le modèle Crystal Ball de Telemark évalue le niveau de fidélité des utilisateurs et mesure l’appréciation des fournisseurs de services globaux par rapport à des indices de référence indépendants, en identifiant les fournisseurs de services susceptibles d’acquérir un avantage compétitif durable. Le tableau final compare huit opérateurs globaux VPN regroupés en quatre catégories : Dauphin (durable); Baleine (dominant); Requin (déterminé) et Sardine (courant). Les dauphins sont réputés pour leur flexibilité, leur force, leur endurance, leur savoir-vivre, leur intelligence et leur capacité à prospérer dans un environnement difficile. Pour obtenir l’insigne du Dauphin, les indices de satisfaction client doivent être élevés et les intentions d’achat fortes.

Selon Janet Watkin, Directeur chez Telemark: “La compétitivité et la rentabilité sont maximisées à long terme en réalisant au mieux ce qui importe le plus aux consommateurs. Telemark évalue à quel point les fournisseurs de services globaux sont susceptibles de réussir à l’avenir, en créant un tableau comparatif classant ces fournisseurs sur leur capacité à obtenir un avantage durable sur le marché mondial des données VPN, du meilleur au pire. Il est déjà prouvé que, dans le domaine des services aux consommateurs, rendre publics les résultats de la performance, comparés avec des indices de référence, agit comme un catalyseur pour élever les normes dans le secteur d’activité concerné ; les acteurs se démenant pour être n°1 dans ce tableau d’excellence.”





Sur la base du rapport « data VPN Customer Service Experience » de Telemark, Orange Business Services a reçu plusieurs récompenses pour avoir surperformé par rapport à ses rivaux, dans des catégories clés de services. Orange Business Services a remporté le « Platinum Award » du meilleur opérateur global pour avoir atteint le meilleur indice global de satisfaction de la clientèle et des « Diamond Awards » dans trois catégories : indispensable aux consommateurs ; satisfaction des exigences ; et opérations de réseau.

“Orange Business Services a construit et mis en place un très solide modèle de service client,” a déclaré Dominique Espinasse, Directeur adjoint, Services Client et Opérations, chez Orange Business Services. “La récente distinction attribuée par Telemark souligne nos efforts continus pour sans cesse évoluer. En 2010, nous avons trois priorités : d’abord nos clients ; ensuite nos collaborateurs – parce que nous savons que nous avons besoin d’équipes solides, entraînées pour aider nos clients ; et enfin une efficacité opérationnelle permanente. En atteignant ces trois objectifs, nous pourrions répondre aux attentes de nos clients et même aller au delà.

Les données VPN Crystal Ball et les données du rapport VPN Customer Service Experience de Telemark sont basées sur les données recueillies au cours de 745 interviews menées entre le 1<sup>er</sup> janvier et le 31 décembre 2009.

#### **A propos d’Orange**

Orange est la marque phare de France Télécom, un des principaux opérateurs de télécommunications dans le monde. Elle compte près de 131 millions de clients, pour l’internet, la télévision et le mobile dans la majorité des pays où le Groupe est présent. En 2009, le Groupe a réalisé un chiffre d’affaires de 45,9 milliards d’euros (10,9 milliards d’euros au premier trimestre 2010) pour l’ensemble de ses activités. Au 31 mars 2010, le Groupe comptait 183,3 millions de clients dans 32 pays, dont 123,7 millions de clients du mobile et 13,5 millions de clients ADSL dans le monde. Orange est le troisième opérateur mobile et le deuxième fournisseur d’accès internet ADSL en Europe et l’un des leaders mondiaux des services de télécommunications aux entreprises multinationales, sous la marque Orange Business Services.

La stratégie du Groupe est fondée sur la convergence et l’innovation. Elle se caractérise par la maîtrise des coûts et vise à faire d’Orange l’opérateur intégré de référence pour les services de télécommunications en Europe.

Aujourd’hui, le Groupe reste concentré sur son cœur de métier d’opérateur de réseau, tout en développant ses positions sur des nouvelles activités de croissance. Afin de répondre aux attentes des clients, le Groupe s’efforce de fournir des produits et des services simples et conviviaux, grâce à son modèle de performance durable et responsable qui peut s’adapter aux conditions d’un écosystème en pleine mutation.

France Télécom (NYSE:FTE) est cotée sur Euronext Paris (compartiment A) et sur le New York Stock Exchange.





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

Pour plus d'informations (sur le web et votre mobile) : [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 and any other Orange product or service names included in this material are trade marks of Orange Personal Communications Services Limited, Orange France or France Telecom.

### **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 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 et Zurich Financial Services Group.

### **Contacts presse:**

#### 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)

