



**Business
Services**

www.orange-business.com

Paris, le 2 octobre 2006

Telemark consacre Orange Business Services comme meilleur opérateur mondial de réseau de données VPN

Meilleur taux de fidélité, plus grand nombre de récompenses « best in class »

Orange Business Services a reçu le titre de meilleur opérateur mondial de réseau de données VPN grâce au score obtenu dans l'indice de satisfaction client de Telemark.

Ce résultat a été publié dans le dernier rapport de Telemark, leader des études spécialisées dans l'évaluation de la satisfaction client des entreprises du secteur des télécommunications.

Début septembre, Orange Business Services avait été classé en tête d'une autre étude Telemark et salué comme un fournisseur de services apportant de la valeur ajoutée à ses clients. Orange Business Services avait par ailleurs dans le cadre de cette étude devancé tous ses concurrents en fonction de déclaration d'utilisateurs sur leurs expériences et leurs intentions d'achat.

Selon Telemark, Orange est également perçu comme le Meilleur Fournisseur Mondial en termes de support client et de satisfaction. Par ailleurs, Orange Business Services a obtenu le meilleur taux de fidélité du secteur, avec un résultat de 64 %. Celui-ci s'explique en partie par le fait qu'Orange bénéficie du pourcentage d'insatisfaction le plus faible, estimé à seulement 3,15 %. Parmi les 173 clients d'Orange interrogés, 60 % ont affirmé qu'ils recommanderaient Orange à leurs homologues, soit un chiffre supérieur à tout autre opérateur mondial.

Orange a également obtenu le plus grand nombre de récompenses « Best in Class » dans les différentes catégories passées en revue. Ces distinctions ont été obtenues, au cours de la période considérée, pour huit catégories de services : fiabilité du réseau, capacité à répondre aux exigences des clients, compréhension des exigences des clients, mise à disposition d'un service global d'assistance, couverture géographique de bout en bout, point de contact unique, gestion du réseau de bout en bout et capacité à intervenir même dans les lieux les plus difficiles d'accès. En outre, la satisfaction d'Orange est jugée « remarquable » en matière de fiabilité du réseau et de transfert de données sécurisées, ce qui lui vaut deux récompenses en or de Telemark.





**Business
Services**

www.orange-business.com

Selon Janet Watkin, directrice de Telemark : « Orange Business est l'un des huit opérateurs mondiaux à avoir été évalués. Son excellente position relative dans la Boule de Cristal de Telemark - une nouvelle forme d'évaluation tournée vers l'avenir - signifie qu'Orange Business Services bénéficie des meilleures chances pour répondre aux besoins en matière de technologies et de couverture des entreprises qui font face à la mondialisation. L'un des atouts des résultats des études de Telemark réside dans leur indépendance totale et dans le fait que ces conclusions sont consultées par de nombreux opérateurs et acheteurs afin d'évaluer la perception des performances des fournisseurs au regard d'un grand nombre de paramètres ».

Alexandre Gouvêa, vice-président exécutif, en charge du service client et de l'exploitation chez Orange Business Services le confirme : « La satisfaction des clients est au cœur de toutes nos activités et je suis très fier des résultats publiés par Telemark. Ces classements illustrent l'engagement constant d'Orange Business Services aux côtés de ses clients ».

À propos d'Orange Business Services

Orange Business Services représente les solutions et services de communication dédiés aux entreprises du Groupe France Télécom depuis le 1er juin 2006. Ils étaient précédemment commercialisés sous les marques France Télécom, Orange, Equant, Etrali, Almerys, EGT, Expertel Consulting, France Télécom Intelmatique, SETIB et Solicia.

Ces offres comprennent des services convergents entre voix, données et mobiles, l'expertise informatique et les services managés, tous conçus pour transformer les process des entreprises et améliorer leur productivité. Forte de son implantation dans 166 pays, Orange Business Services répond aux besoins de clients dans 220 pays et territoires.

www.orange-business.com

Contacts presse : 01 44 44 93 93

Nilou du Castel

nilouduc Castel@orange-ft.com

Fabienne Moiteaux

Fabienne.moiteaux@orange-ft.com

