



## Orange Business Services lance le conseil et l'assistance ITIL®

**Des consultants certifiés ITIL® vont aider les clients d'Orange Business Services à améliorer la qualité de leurs services et à réaliser des économies**

Orange Business Services propose des services de conseil et d'assistance conformes à la norme ITIL® (IT Infrastructure Library), afin de leur permettre d'améliorer la qualité de leurs services et de réaliser des économies.

ITIL® est la solution de gestion des services informatiques la plus largement adoptée au monde. L'alignement uniforme des processus informatiques conformément aux recommandations ITIL® est un gage de fiabilité et de transparence dont les sociétés multinationales ont besoin pour soutenir leurs processus d'entreprise.

Orange Business Services a rassemblé une équipe mondiale de consultants certifiés ITIL® qui aideront les clients à mettre en place des processus conformes aux recommandations d'ITIL®. Ces consultants apportent un soutien informatique tourné vers les besoins du client, en se basant sur une analyse complète de ses flux d'activité. Par ailleurs, afin d'améliorer son portefeuille de services ITIL®, **Orange Business Services** prévoit de lancer une nouvelle offre de service client ITIL®, dès 2007.

L'adoption réussie des meilleures pratiques d'ITIL® offre les avantages suivants :

- Les organisations informatiques assurent une prestation de services et un soutien de qualité, en appliquant un cadre représentant les meilleures pratiques.
- Les entreprises obtiennent souvent des réductions de coûts significatives.
- L'efficacité et la productivité des personnels informatiques sont améliorées.
- Les utilisateurs finaux apprécient l'augmentation des performances informatiques et la clarté des processus.

« Nos clients doivent faire face à une complexité toujours croissante dans leur gestion informatique et ils se tournent vers ITIL® pour trouver une aide », explique Karl Heinzelmann, vice-président exécutif pour Global Professional Services au sein d'Orange Business Services. « Pour réussir lorsqu'on adopte ITIL dans l'optique d'améliorer la qualité de service et de réduire les coûts, il convient de prévoir la mise en place correcte de ces meilleures pratiques dans l'ensemble de la société et de veiller à leur utilisation active. Pour faciliter l'adoption d'ITIL®, Orange Business Services est présent tout au long du processus, de la phase de conseil à l'exécution, puis pour assurer le suivi de la gestion des services ».

*ITIL® est une marque déposée et une marque communautaire déposée de Office of Government Commerce et est enregistrée au Patent and Trademark Office, le bureau américain des marques et brevets.*





### 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.

*Tous les noms de société et de produit cités ainsi que les marques, appellations commerciales et logos de sociétés tierces peuvent être des marques de leur propriétaire respectif.*

### Contacts presse : 01 44 44 93 93

Nilou du Castel

[nilou.ducastel@orange-ftgroup.com](mailto:nilou.ducastel@orange-ftgroup.com)

Fabienne Moiteaux

[Fabienne.moiteaux@orange-ftgroup.com](mailto:Fabienne.moiteaux@orange-ftgroup.com)

