



communiqué de presse Paris, le 8 juillet, 2009

Orange Business Services devient l'intégrateur mondial de l'ensemble des infrastructures Wan de Total

- Orange Business Services et Total signent un contrat d'une durée de 5 ans pouvant atteindre un montant de 100 millions d'euros, suivant l'évolution du périmètre.
- Orange Business Services est ainsi en charge de l'intégration, de l'exploitation et de l'optimisation des réseaux WAN de plus de 1000 sites de Total répartis dans plus de 100 pays.

Grâce à son programme « VISION » et dans le cadre du plan « Contact2.0 » chaque employé de Total bénéficiera des outils collaboratifs performants et du même niveau de services, à partir d'un poste de travail unique et où qu'il soit dans le monde. En effet, les activités de Total nécessitent la mise en commun d'expertises rares des métiers de l'exploitation pétrolière. Total équipera donc les collaborateurs d'outils permettant un travail en situation de mobilité et en équipe étendue internationale. Total a aussi pour ambition d'ouvrir le système d'information du Groupe de façon sécurisée pour permettre à ses utilisateurs d'accéder à leurs applications métier grâce à tout type de terminal, chez soi ou au bureau. Le plan « Contact2.0 » est le premier module, essentiel, du programme « VISION » et en constitue le socle des services temps réels.

■ Orange Business Services, opérateur et intégrateur global

Orange Business Services sera en charge d'intégrer et de piloter tous les réseaux du client qu'ils soient fournis par ses soins ou, sur plusieurs zones géographiques, par des opérateurs tiers. L'objectif est d'offrir des services réseaux Wan de haute disponibilité, homogènes et attractifs financièrement pour les unités locales de Total. En tant « qu'intégrateur d'opérateurs », Orange Business Services sera donc garant de la continuité et de la qualité de service de tous les réseaux Wan de Total (supervision, pilotage opérationnel et contractuel de fournisseurs tiers, pilotage de projets ...) ainsi que des solutions d'optimisation Wan.

■ Une gouvernance sur mesure

Pour mener à bien ce projet d'envergure internationale, Orange Business Services a mis en place un Service Management dédié, unifié au niveau mondial et répondant aux meilleurs standards (ITIL) ainsi qu'une direction d'affaires elle-aussi dédiée. Dans cette optique, Total bénéficie d'une interface technique et commerciale unique pour l'ensemble des services, et sur toute la durée du contrat.

Cette gouvernance se traduit par la mise en œuvre de la solution de gestion de grands projets complexes : grâce à une équipe dédiée, Orange Business Services accompagne Total dans toute sa problématique d'amélioration de la performance de son infrastructure – depuis les phases très en amont d'audit et de conseil, de qualification des besoins et de proposition de solutions, jusqu'au déploiement et gestion des opérations, en passant par la mise en place de processus standardisés.

La qualité du service est assurée en particulier par la mise en place de SLAs (Service Level Agreements) de bout en bout. Conçus pour les exigences spécifiques de Total, ils sont axés sur la disponibilité et la performance du réseau mais portent également sur le niveau applicatif.

■ Les avantages pour Total

L'harmonisation de ses services réseaux et la mutualisation de leur gestion offre à TOTAL une solution globale et consolidée de l'ensemble de ses infrastructures Wan. Total peut ainsi proposer un catalogue de services homogènes et compétitifs partout dans le monde tout en réduisant fortement ses coûts. « Avec ce contrat, nous entrons dans un nouvel univers, celui d'opérateur intégré qui nous assure l'évolution et le développement de nos moyens de communication » déclare M. Patrick Hereng, DSI de Total.

A propos d'Orange

Orange est la marque phare de France Télécom, un des principaux opérateurs de télécommunications dans le monde. Elle compte 123 millions de clients, pour l'internet, la télévision et le mobile dans la majorité des pays où le Groupe est présent. En 2008, le Groupe a réalisé un chiffre d'affaires de 53,5 milliards d'euros (12,7 milliards d'euros au premier trimestre 2009). Au 31 mars 2009, le Groupe comptait près de 184 millions de clients dans 30 pays, dont 123 millions de clients du mobile et 13 millions de clients ADSL en Europe. Orange est le troisième opérateur mobile et le premier fournisseur d'accès Internet ADSL en





www.orange-business.com

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.

Pour plus d'informations : www.orange.com, www.francetelecom.com, www.orange-business.com

Contacts presse :

01 44 37 62 62 – Corinne Hofer, corinne.hofer@orange-ftgroup.com

01 56 03 13 21 – Sabrina Heinz-Giuge, sheinz@i-e.fr

