



## communiqué de presse Paris et Zurich, le 17 juillet 2009

### **Zurich renouvelle le contrat d'externalisation de ses télécommunications pour l'Europe avec Orange Business Services**

Importante réduction des coûts de télécommunications, notamment de réseau,  
et meilleure qualité de service grâce à l'externalisation

Zurich Insurance Company (Zurich), un des principaux prestataires mondiaux de services d'assurance, a renouvelé son contrat d'externalisation avec Orange Business Services pour une durée de trois années supplémentaires, preuve du succès de son importante transformation IP réalisée avec Orange. Depuis la signature du premier contrat en 2003, Orange Business Services gère efficacement les services de télécommunications - dont les services de réseau - de Zurich à travers l'Europe.

Grâce à cette transformation IP, Zurich peut à présent tirer profit de son infrastructure IP unifiée pour mettre en place de nouvelles applications d'entreprise et innover. La consolidation de sa précédente infrastructure hétérogène a donné lieu à la création d'une architecture voix-données entièrement unifiée. Ces dernières années, Orange Business Services, leader sur son secteur, a démontré sa capacité à conduire des transformations IP de grande envergure ainsi que sa connaissance et son expertise des projets complexes d'externalisation. Ayant très tôt opté pour un centre d'appels IP international particulièrement ambitieux, Zurich récolte à présent les fruits de son avance technologique.

Zurich bénéficie de services de communication de données complets et sans couture tels que la gestion du WAN ou des LAN, l'accès à Internet, des services de sécurité, des outils d'accès à distance et des services d'accès à l'extranet pour des tiers. Le service packagé comprend également la gestion de bout en bout de plus de 40 000 téléphones IP et de centre d'appels IP pouvant compter jusqu'à 11 000 agents.

De plus, Orange Business Services fournit des services mobiles de voix et de données à plus de 5 000 collaborateurs de Zurich ainsi qu'à 3 000 autres utilisateurs équipés de Blackberry. Des services de visioconférence entièrement gérés tels que la solution Telepresence et la visio en HD ont été récemment ajoutés au catalogue des services : une autre façon pour Zurich de profiter pleinement de son réseau IP unifié.

Michael Paravicini, Directeur des Systèmes d'Information de Zurich, a déclaré : « La raison de ce renouvellement de contrat réside dans l'excellente qualité de service que nous avons atteinte. Ce contrat d'externalisation nous a permis de réduire considérablement nos coûts de télécommunications ces dernières années, tout en améliorant la qualité de service et en apportant des outils homogènes dans l'entreprise. Orange Business Services représente pour nous un partenaire important et digne de confiance, comme en témoigne notre récente décision de les avoir choisis comme opérateur de services de téléprésence pour fournir la meilleure qualité de collaboration possible à nos équipes dans le monde. »

« Nous sommes extrêmement fiers que Zurich ait renouvelé ce partenariat avec nous pour trois années de plus, » a ajouté Helmut Reisinger, Directeur Europe d'Orange Business Services. « Les statistiques du secteur concernant le renouvellement des contrats d'externalisation





sont faibles : moins de 50 %. Le fait que Zurich renouvelle le sien avec nous se révèle donc être un grand succès. Grâce à cette solution d'externalisation correspondant à la fois aux besoins de l'organisation centrale IT & télécom de Zurich et à ceux de ses bureaux locaux, Orange Business Services a démontré ses excellentes capacités à offrir des services informatiques et de télécommunications internationaux complets, orientés client, gérés de bout en bout, pour des sociétés prestigieuses et exigeantes telles que Zurich ou l'industrie financière. »

#### A propos de Zurich Financial Services

Zurich Financial Services (Zurich) est un prestataire de services financiers basés sur l'assurance, doté d'un réseau international avec des bureaux et représentations en Amérique du nord, Europe, Asie Pacifique, ainsi qu'en Amérique latine et dans d'autres marchés. Le Groupe a été fondé en 1872 et son siège principal se trouve à Zurich en Suisse. Il compte environ 60 000 collaborateurs dans plus de 170 pays.

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

#### **Contacts presse :**

##### Orange Business Services - Global, Europe and Asia Pacific

Frédéric Gielec

+33 1 46 46 2189

frederic.gielec@orange-ftgroup.com

##### Orange Business Services - Americas

Elizabeth Mayeri

+1 212 251 2086

elizabeth.mayeri@orange-ftgroup.com

