

## **SAGEMCOM CONFIE LA TOTALITÉ DE SON SYSTEME D'INFORMATION À ORANGE BUSINESS SERVICES POUR UN MONTANT DE 40 MILLIONS D'EUROS**

Sagemcom, groupe français de haute technologie à dimension internationale, confie à Orange Business Services la migration, l'hébergement et l'exploitation de l'ensemble de son infrastructure IT au niveau mondial : hébergement et tierce maintenance applicative, support aux utilisateurs, services de téléphonie, réseau de données.

Les objectifs de Sagemcom : mettre son infrastructure IT en phase avec sa stratégie industrielle et améliorer le confort de ses collaborateurs.

### **Un plan de transformation qui conduit à une externalisation complète du système d'information pour un contrat de 4 ans**

L'ensemble des données et applications de Sagemcom sera hébergé et supporté dans un environnement sécurisé sur deux datacenters d'Orange Business Services basés en région parisienne.

Grâce à ce contrat, Orange Business Services gère des solutions de haute disponibilité, la tierce maintenance applicative de l'ERP SAP et des outils de bureautique. Par ailleurs, Orange Business Services accompagne le client avec une équipe de consultants sur l'évolution des applications métiers.

Avec Orange Business Services, Sagemcom bénéficie ainsi d'un prestataire global unique, à même de répondre aux enjeux de disponibilité de son outil industriel.

*"A l'heure où Sagemcom avait un besoin essentiel de prendre son autonomie en matière informatique, nous avons été heureux de trouver avec Orange Business Services un partenaire à la fois compétitif et complet, capable de prendre en charge non seulement le système d'information, la maintenance des sites, l'hébergement et le support utilisateur, mais encore d'apporter une solution efficace aux problématiques télécoms. Sagemcom se réjouit de travailler avec Orange Business Services ; les premiers mois de collaboration démontrant que le partenaire que nous avons choisi se révèle à la hauteur des grandes exigences formulées par le groupe Sagemcom"* affirme Patrick Sevia, Président de Sagemcom.

### **Un outsourcing intégrant l'externalisation du support aux utilisateurs**

La prestation comprend également l'externalisation du support utilisateurs et de l'ensemble de l'environnement de travail, soit 5 000 PC et 200 applications répartis sur plus de 30 sites dans le monde.

Orange Business Services a mis en place un service utilisateur dédié à Sagemcom. Il s'agira du point de contact unique pour l'ensemble des demandes d'assistance.

Pour Sagemcom, ce « Help Desk » permettra de réduire les temps de résolution des incidents et ainsi d'augmenter le confort et la productivité des collaborateurs.

« Ce contrat signé avec Sagemcom confirme notre stratégie et notre capacité à répondre à des enjeux IT d'envergure pour des grands groupes internationaux et nous sommes fiers aujourd'hui de pouvoir compter parmi nos grands clients Sagemcom » a précisé Barbara Dalibard, Directeur Exécutif d'Orange Business Services.

## Une gouvernance « Large Projects » sur mesure

Pour mener à bien ce projet d'envergure internationale, Orange Business Services s'appuie sur un Service Management dédié, unifié au niveau mondial et répondant aux meilleurs standards (ITIL, ISO 20K).

Dans la phase de migration, la gouvernance engage une industrialisation des processus afin de répondre durablement aux besoins métiers et aux réductions de coûts de Sagemcom.

Cette gouvernance a été dimensionnée pour accompagner Sagemcom dans ses enjeux industriels – depuis les phases en amont d'étude des besoins, de propositions de solutions, jusqu'à l'infogérance des applications déployées.

### A PROPOS DE SAGEMCOM

Groupe français de haute technologie à dimension internationale, Sagemcom a pour ambition de devenir un des leaders des terminaux communicants à forte valeur ajoutée. Il opère sur les marchés du haut-débit, des télécoms et de l'énergie, et de la gestion de documents : terminaux d'impression grand public et professionnels, décodeurs de TV numérique, terminaux haut-débit et résidentiels, communication M2M, maîtrise de l'énergie et systèmes, partenariats télécom et convergence.

Avec un chiffre d'affaires de plus de 1,3 milliards d'euros, Sagemcom emploie 6 030 personnes sur les cinq continents. Son siège social est situé à Rueil-Malmaison. Sa politique d'engagement dans le développement durable commence dès la conception des produits. Cela concerne en particulier l'ensemble du processus industriel, de l'éco-conception au respect des normes ISO, en passant par la réduction de la consommation d'énergie des produits, et ce, dans le cadre d'une charte éthique responsabilisant l'ensemble de ses fournisseurs. Sagemcom a remporté le prix Service Client de l'Année 2009 dans la catégorie Produits de Télécommunications.

Pour plus d'informations : [www.sagemcom.com](http://www.sagemcom.com)

#### Contact presse corporate :

##### Publicis Link Paris

Tel : 01 56 21 20 41 - Fatima El allaly, [felallaly@publicis-link-paris.com](mailto:felallaly@publicis-link-paris.com)

### A propos d'Orange

Orange est la marque phare de France Télécom, un des principaux opérateurs de télécommunications dans le monde. Elle compte 124,5 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 (25,5 milliards d'euros au premier semestre 2009). Au 30 juin 2009, le Groupe comptait 186 millions de clients dans 32 pays, dont 125,5 millions de clients du mobile et 13,4 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.

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 :

Tel : 0144 44 93 93 – Erika Gélinaud, [service.presse@orange-ftgroup.com](mailto:service.presse@orange-ftgroup.com)

Tel : 01 44 37 62 62 - Corinne Hofer, [corinne.hofer@orange-ftgroup.com](mailto:corinne.hofer@orange-ftgroup.com)