



Communiqué de presse

Paris, 19 janvier 2010

Orange Business Services annonce des extensions majeures aux triples certifications ISO

Un système international de gestion de services récompensé

Orange Business Services vient d'obtenir trois nouvelles certifications ISO importantes pour son Centre Service Clients à Delhi, en Inde, et pour des extensions majeures à ses systèmes de gestion à l'international. Ces distinctions attestent de la qualité de son système de gestion à l'échelle mondiale.

Les certifications ISO suivantes (première attribution ou extension) relatives aux systèmes de gestion ont été décernées :

- **ISO 20000, Gestion des Services**, liée aux processus internationaux et au modèle de gouvernance, est étendue à l'entité «Large Projects» et à plusieurs nouveaux processus et services, y compris la Téléphonie d'Entreprise et le processus d'Intervention à l'International ;
- **ISO 9001, Gestion de la Qualité**, étendue à la Téléphonie Mobile d'Entreprise (France) et au Centre Service Clients du Caire (Egypt MSC) ;
- **ISO 27001, Système de Gestion de la Sécurité**, étendue aux activités d'IT Services (Messagerie/Hébergement/Sécurité).

Les entités ci-dessous ont reçu des certifications spécifiques :

- **Orange Business Services en Suisse : double certification ISO** (ISO 9001 et ISO 20000) attestant de la qualité et des compétences en matière de gestion des services ;
- **Centre Service Clients à Delhi (India MSC) : triple certification ISO** (ISO 9001, ISO 20000 et ISO 27001) témoignant de l'excellence opérationnelle en général.

La dernière norme ISO 20000 adopte les principes de gestion de la norme ISO 9001 et les meilleures pratiques ITIL, et constitue la référence internationale en matière de système de gestion de services. Toutes les certifications existantes ont par ailleurs été confirmées et les auditeurs ont mis en avant plusieurs atouts et améliorations concernant le système de gestion d'Orange Business Services, notamment l'engagement du management jusqu'aux équipes dédiées à la clientèle, la gestion de la relation client (notamment par le biais du groupe d'utilisateurs suisses), et l'approche très disciplinée de notre système de gestion de la sécurité.



« Il ne s'agit pas seulement de conformité et de certification, mais de forger une culture où chacun s'efforce de parvenir à l'excellence opérationnelle pour nos clients via une amélioration continue dans tous les domaines », déclare Sandeep Murgai, Responsable du Centre Service Clients à Delhi.

Grâce à ces dernières certifications, associées à l'attribution de la certification ISO 15408 (Critères d'évaluation communs de la sécurité) et aux audits renouvelés SAS 70 et AUP, Orange Business Services offre des processus et des services répondant au mieux aux exigences de conformité sur le marché mondial.

A propos d'Orange

Orange est la marque phare de France Télécom, un des principaux opérateurs de télécommunications dans le monde. Elle compte 126 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 (38,1 milliards d'euros sur les neuf premiers mois de 2009). Au 30 septembre 2009, le Groupe comptait près de 190 millions de clients dans 32 pays, dont 128,8 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, www.francetelecom.com, www.orange-business.com

Contacts presse :

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

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