



Communiqué de presse
Paris, 3 janvier 2011

Orange Business Services se positionne parmi les meilleurs fournisseurs de VPN au monde avec un niveau élevé de satisfaction client

■ Orange Business Services bat trois précédents records mondiaux et porte la barre de la satisfaction client vers de nouveaux sommets

Orange Business Services se classe parmi les meilleurs au monde dans la dernière publication de Telemark « La voix du consommateur : réseau de données VPN » et remporte un Gold Award pour Excellence de la Performance.

Orange Business Services atteint ainsi la distinction « World Class » et caracole en tête de classement pour la neuvième fois consécutive en quatre ans et demi. Ces résultats, récompensés par un Gold Award, reposent sur l'attribution de la note « remarquable » à Orange Business Services, par ses clients, dans les catégories suivantes :

- assistance dans la langue locale
- sécurisation des transferts de données
- couverture géographique de bout en bout, en tant que seul et unique opérateur à offrir une « couverture géographique remarquable »
- garanties d'installation
- éléments indispensables pour les consommateurs
- fiabilité du réseau

Orange Business Services a ainsi battu trois précédents records mondiaux et élevé la satisfaction client vers un nouveau sommet en 2010. Sur la base du rapport « La voix du consommateur de Telemark : réseau de données VPN », Orange Business Services a été distingué pour avoir largement distancé ses rivaux dans des catégories ou sur des attributs de services phares. Outre sa note « remarquable », Orange Business Services comptabilise une note « excellent » en matière de couverture des zones difficiles d'accès – surclassant ses concurrents sur ce critère – et sur la facturation au niveau du centre de coût, où l'opérateur obtient une nette avance sur ses rivaux, en étant le seul à décrocher un « excellent ».

Selon Janet Watkin, directrice chez Telemark : « Dans un environnement très concurrentiel où règne un climat très répandu d'austérité, assurer en permanence un niveau de service élevé devient encore plus impératif que dans les périodes moins difficiles. En outre, en élevant le niveau en matière d'expérience du service client, Orange Business Services démontre que son engagement en faveur d'un programme d'amélioration et d'adaptation en continu, conforme aux attentes des clients, fonctionne parfaitement. »

« Ce Gold Award illustre notre solide attachement à la satisfaction de nos clients, » a déclaré Dominique Espinasse, Directeur Services Client et Opérations chez Orange Business Services.

« Faire vivre une expérience remarquable à nos clients figure en effet parmi les cinq priorités principales que nous avons identifiées dans notre plan stratégique quinquennal, baptisé Conquêtes 2015. La fidélité de nos clients est notre priorité n°1 et nous voulons nous démarquer par l'expérience que nous leur offrons. Cette reconnaissance, nous la devons à l'ensemble des collaborateurs d'Orange qui, jour après jour, par leur implication aux côtés de nos clients, aident Orange à se forger un niveau de satisfaction client croissant. »



Le rapport de Telemark « La voix du consommateur – réseau de données VPN » se fonde sur les données de 882 entretiens réalisés entre août 2009 et août 2010.

A propos d'Orange Business Services

Orange Business Services, entité de France Télécom-Orange dédiée aux services de communication pour les entreprises dans le monde (B2B), est un leader mondial en matière d'intégration de solutions de communication pour les sociétés multinationales.

Avec un réseau sans couture le plus étendu au monde pour la voix et les données, Orange Business Services est présent dans 220 pays et territoires, avec une assistance locale dans 166 pays.

Offrant une gamme complète de services incluant le cloud computing, l'entreprise mobile, le M2M, la sécurité, les communications unifiées, la visioconférence et le haut débit, Orange Business Services fait bénéficier à ses clients de la meilleure expertise en la matière au niveau mondial. 1,4 millions d'utilisateurs et des milliers d'entreprises s'appuient sur la plateforme internationale d'Orange Business Services pour communiquer et mener à bien leurs activités. Orange Business Services a remporté quatre fois le titre de meilleur opérateur mondial aux World Communication Awards.

Pour en savoir plus : www.orange-business.com ; <http://www.orange-business.tv/> ; <http://www.blogs.orange-business.com/fr/>

About Telemark Services

Telemark is an established marketing services firm offering OCEAN (Outstanding Customer Experience, Analysis and News), consultancy, publications and online analysis with proven expertise in measuring customer satisfaction, competitive analysis, benchmarking, trend analysis, channel management, new product development, demand estimates, branding, tariff analysis, and business strategy, exclusively within the telecommunications and ICT sectors. Telemark is often the first-choice supplier for many organisations with a requirement for international market research and analysis covering emerging technologies such as VoIP, ICT convergence and hosting applications. For more information, please visit www.telemarkservices.com or email info@telemarkservices.com