

## Marché de la téléphonie mobile

# Une nouvelle dynamique

**Le marché de la téléphonie mobile connaît une dynamique sans précédent en cette fin du premier quart de l'année. Les constructeurs bougent et donnent une nouvelle orientation à leurs stratégies initiales. Il y a ceux qui mettent le paquet sur le mobile entrée de gamme et**

**misent sur la quantité, il y a d'autres qui orientent les ventes vers les Smartphones et les dernières technologies. «Un bouillonnement» qui donne plus de choix et d'avantages aux clients. Voici quelques modèles qui ont inondé le marché durant le mois de février.**

### Nokia N8 sur les étales

Nokia fait son come-back officiel à travers son nouveau distributeur Novaphone. Ce dernier, après avoir eu les homologations nécessaires de l'ARPT, va mettre sur le marché des modèles entrée de gamme déjà connus, mais aussi des Smartphones pour une clientèle plus exigeante.

On cite le Nokia N8 qui fait partie du premier arrivage, ainsi les clients vont découvrir une pure merveille, avec des dimensions de 113,5 x 59 x 12,9 mm pour un poids de 135 grammes, le mobile propose un appareil photo 12 mégapixels doté d'un objectif Carl Zeiss, d'un flash Xénon et d'un capteur grand format qui rivalise avec les appareils photo numériques. Il permet aussi d'enregistrer des vidéos en qualité HD de les monter grâce à une suite logicielle intuitive intégrée, et de les visionner avec son Dolby Digital Plus surround lorsqu'elle est raccordée à un système de home-cinéma via la connectique HDMI.

### LG GS155 en plusieurs coloris

Dans le but de séduire plus de clients, LG a lancé, en ce premier trimestre 2011, une grande campagne basée sur les différentes déclinaisons des mobiles. Ainsi, les modèles mis en vente sont disponibles en plusieurs coloris afin de satisfaire les goûts de chacun. Le GS155, par exemple, est proposé en cinq couleurs, rouge et noir/

rouge /vert/noir/gris. Il s'agit d'un entrée de gamme monobloc qui offre un appareil photo numérique avec capteur 0,3 Méga pixel, un lecteur MP3, une radio FM, une mémoire interne de 32 Mo, un emplacement pour les cartes mémoire microSD jusqu'à 2 Go et une application antiviol.

### Le double puce C3222 disponible en clavier Azerty

Parmi les derniers mobiles doubles SIM Samsung, mis sur le marché, on note le C3222, plus connu sous le nom de Ch@t 322. Il est disponible en deux coloris (blanc/noir) avec clavier Azerty. Le mobile a connu un bon feed-back de la part des consommateurs vu son prix qui ne dépasse pas les 10 000 DA.

Ce dual orienté Messagerie propose un écran LCD de 2,2 pouces avec une résolution 240 x 320 pixels. A cela s'ajoute un appareil photo numérique avec capteur 1,3 Mégapixel, un lecteur audio-vidéo, un tuner radio FM, autant d'atouts qui lui garantissent, à coup sûr, un grand succès.

### OT 105, OT300, OT606, OT806

#### Alcatel se replace dans le marché

«Il y a de la place pour mettre sur le marché nos modèles et notamment dans l'entrée de gamme, un segment qui, à nos yeux, possède la plus grande part du marché.» Les responsables d'Alcatel avaient raison de faire ces

déclarations, puisque trois mois à peine, ont suffi au consommateur algérien pour redécouvrir la marque Alcatel à travers une large gamme mise sur le marché par la Sarl Cell Net distributeur officiel de la marque Alcatel One Touch. En effet, le client a l'embarras du choix avec une douzaine de modèles qui varient entre 4 000 DA et 10 000 DA.

Le rapport qualité prix, le design et la simplicité d'utilisation sont mis en avant pour séduire le maximum de clients. «Ce sont des produits adéquats pour le consommateur algérien qui cherche un téléphone beau et simple», nous a déclaré le distributeur d'Alcatel One Touch.

### Le Wave 2 débarque en Algérie

Quelques mois seulement après sa sortie mondiale, le Wave 2 débarque en Algérie. Un choix stratégique pour les responsables de Samsung de faire profiter les dernières technologies au consommateur algérien. En effet, les fêrus de la marque sud-coréenne auront à découvrir la nouvelle version de l'os Bada qui s'illustre par sa stabilité, point de bug, ni d'extinction intempestive, la nouvelle plateforme propose un accès direct à Samsung Apps, un portail aussi riche que complet. L'écran du Wave 2 de 3,7 pouces affiche une dalle Super Clear LCD et le capteur photo autofocus de 5 mégapixels est épaulé par un flash LED. En somme, un produit performant pour le multimédia.

## BON À SAVOIR

### ... Désimlockage

Les téléphones de pack sont liés à leur carte SIM d'origine. Le désimlockage se fait grâce à un code fourni par l'opérateur et permet à votre mobile de fonctionner avec une autre carte SIM. Cette opération est gratuite 6 mois après l'achat.

### ... DTMF

Dual Tone Multi Frequency : permet la transmission de données par tonalité de fréquence à partir du clavier de votre mobile pour l'interrogation à distance d'un serveur vocal.

### ... GPRS

General Packet Radio Service : évolution de la norme GSM, le GPRS utilise les mêmes infrastructures et permet d'atteindre des débits de l'ordre de 170 kbps. C'est le réseau GSM de deuxième génération. Il permettra d'envoyer et de recevoir des paquets de données à partir de son téléphone portable à une vitesse de 115 Kbits/s, soit trois fois le débit de l'actuel système GSM. Les premières utilisations commerciales du GPRS devraient voir le jour cette année.

### ... HotSpot

Lieu public à forte fréquentation (lieux de passage ou de séjour tels que gares, aéroports, centres de congrès, parcs d'exposition, hôtels, etc.) permettant l'accès, via un réseau à haut débit sans fil (Wi-Fi), à l'internet et/ou aux applications d'entreprise et à l'intranet.

### ... T9 (logiciel de saisie de texte)

Logiciel de Tegic Communication facilitant la saisie des textes sur les claviers des portables. Même si chaque touche peut être interprétée de différentes façons (en appuyant sur la touche «5», par exemple, un «J», un «K» ou un «L» peuvent apparaître à l'écran), l'algorithme du logiciel T9 utilise une base de données interne scannant automatiquement toutes les variations possibles, permettant ainsi d'identifier le mot correct.

### ... UMTS

Universal Mobile Telecommunications System : prochaine étape après le GPRS, l'UMTS devrait permettre des vitesses de transfert de données allant jusqu'à 2 Mbits/s. Ce débit devrait permettre d'acheminer des images, de la vidéo et de grandes quantités de données sur les téléphones mobiles.

## ENTRETIEN AVEC M. HOUMRI AMRANE, DIRECTEUR TECHNIQUE DE SAMHA SAMSUNG :

# «Nous souhaitons être au rendez-vous des attentes de nos clients»

**Houmri Amrane est directeur technique de Samha Samsung à Alger et vient d'ouvrir un service à la clientèle à Blida. Interrogé sur le rôle de ce nouveau service et les ambitions de Samha, il a bien voulu répondre à nos questions.**

**Le Soir d'Algérie : Présentez-nous ce nouveau service et le rôle qu'il joue en faveur de votre clientèle.**

**Houmri Amrane :** Samha Samsung ici à Blida n'est pas venu par hasard. C'est après une étude et une analyse de la concentration de la population que nous avons décidé de nous y implanter. La Plaza était ouverte à Blida, il y a plus de trois ans et demi. Si Samha offre un produit au client et une satisfaction, elle doit suivre automatiquement avec un service après-vente.

C'est très important. Et ce service est élargi sur plusieurs espaces. C'était l'idée et la stratégie d'accompagner le client sur un complément d'informations techniques suivant la catégorie de ce dernier puisque chez nous, les clients sont classés selon leurs connaissances en la matière, sachant qu'il y a des clients candides qui veulent juste acheter quelque chose car ils en ont besoin. Il y a d'autres qui sont avertis. En effet, avant d'acheter, ils ont consulté d'autres fabricants ou sur internet.

Aussi, il y a ceux que nous appelons les clients révoltés, c'est-à-dire qu'ils sont des clients qui veulent acheter mais qui se donnent de l'importance, en faisant valoir leurs connaissances du pro-

duit, mieux que nous.

Sur ce, nous avons constaté un manque au niveau de nos délégués commerciaux. Donc, nous avons réfléchi à placer ce que nous appelons le CSP ou Costumer Service Plaza qui en français devient service à la clientèle. Ce service est élargi sur des espaces : un espace d'accueil très important où le client peut venir se documenter et connaître beaucoup plus le produit et être aidé à prendre la bonne décision sur le choix du produit qu'il veut acheter, d'autant que nous avions plusieurs gammes.

Les techniciens qui sont dans le CSP sont formés pour ça. Par exemple, pour choisir entre le plasma et le LCD, le client n'a qu'à se référer à l'un de nos techniciens. Idem pour le réfrigérateur et la machine à laver.

En plus de cela, nous avons quand même un service de diagnostic qui prend en charge les pannes des appareils que le client ramène pour la réparation tel un lecteur DVD ou un téléviseur 29 pouces.

Ces appareils sont réparés à notre niveau. Dans le même service de réparation, il y a ce qu'on appelle le service in home, qui veut dire réparation à domicile. Et c'est ça qui nous différencie de nos concurrents. Le client peut venir ou



appeler la conseillère dont le rôle est de lui poser les bonnes questions pour recevoir les bonnes informations à même de permettre à nos techniciens de se déplacer avec 50% de la solution, et ce, pour éviter le va-et-vient. Si le problème chez le client nécessite des travaux plus complexes, il y a une autre équipe qui va chez lui pour ramener le produit vers l'atelier. Entre la collecte des informations et la réparation définitive, le temps ne peut dépasser six jours.

Un 3<sup>e</sup> espace est développé. Il s'agit d'une petite vitrine qui offre un produit de consommation tels les câbles HDMI, les télécommandes et le client peut acquérir ces pièces avec l'avantage de payer un produit de bonne marque. Il y a aussi des accessoires comme les lunettes 3D, les batteries d'appareils photos, etc.

**A quel rang peut-on placer Samsung par rapport aux autres marques commercialisées en Algérie ?**

Samsung est un leader mondial qui fait des chiffres d'affaires énormes. Samha, du Groupe Cevital, est en partenariat avec Samsung parce qu'elle a jugé que c'est un leader. Dans le marché national, il est parmi les premiers. Il est mondial donc il est bien implanté en Algérie. C'est une puissance, une technologie, une connaissance. En un mot, c'est du high qualité mais nous présentons également l'entrée de gamme pour différencier entre ceux qui peuvent se permettre l'acquisition de HG et les autres qui ne peuvent acheter que les produits grand public.

### La qualité-prix...

La qualité est bien étudiée. Le marché aussi. Par exemple, un téléviseur 3D est cher parce qu'il est cher mondialement. C'est une nouvelle technologie. Le simple citoyen ne peut aller vers ça mais peut acheter un LCD standard, basique mais qui possède des options qu'on trouve chez l'autre, sauf qu'il n'est pas dans le haut de gamme.

### Vos ambitions...

Nous voulons que Samha offre juste un produit mais également un service qui parfois est gratuit quand il s'agit d'un produit sous garantie. Notre ambition bien sûr

est de couvrir le territoire national en commençant par Hydra qui était notre lieu pilote puis Oran où nous faisons beaucoup de business, malgré la concurrence. Nous avons vu que la ville la plus proche d'Alger est Blida. Donc, nous y sommes installés.

Par ailleurs, il y a un plan d'action pour cette année et l'année d'après, à savoir couvrir la ville de Sétif où notre usine est implantée. Sétif est une ville peuplée où le commerce ne cesse de se développer. Dans cette ville, nous voudrions être visibles et en même temps cachés. Ensuite, nous voudrions être à Annaba. En 2012, nous essaierons de pénétrer l'Algérie profonde.

**Peut-on dire que Samsung absorbe le chômage en Algérie ?**

Bien sûr, avec 1 400 ou 1 500 travailleurs, le chômage peut être absorbé, sans parler de nos agents agréés qui sont très nombreux.

### Pour conclure...

Nous souhaitons être au rendez-vous des attentes de nos clients, de réussir notre mission, car il y a une concurrence rude en Algérie.

J'estime que le seul point fort de celui qui offre un produit, c'est d'avoir un service après-vente car le client paye le produit et sa garantie.

**Propos recueillis par M. Belarbi**