

Ericsson : l'expérience du streaming vidéo détermine la fidélité des clients mobiles

● L'expérience de la connectivité permet aux opérateurs de la téléphonie mobile de comprendre et d'appréhender en profondeur le niveau de la fidélité de leurs clients. Ce sont les experts de l'équipementier suédois Ericsson qui l'affirment dans une étude publiée sur le site web de l'entreprise.

Par Farid Farah

Ericsson vient de publier son rapport intitulé «Experience shapes mobile customer loyalty» (l'expérience détermine la fidélité des clients mobiles). Ce rapport met en lumière le comportement en ligne avec les applications vidéo de plusieurs profils d'utilisateurs de smartphones. Il analyse les enjeux de l'évolution du développement du streaming vidéo et les stratégies d'amélioration de la vitesse de connexion des réseaux. Des réseaux plus performants devraient se généraliser à l'avenir pour faire face aux changements d'habitudes de consommation des internautes mobiles, devenus très exigeants vis-à-vis de la qualité de la connexion.

Selon ce rapport, la qualité de connexion est devenue l'élément vital de la fidélité des clients envers les opérateurs. Le document révèle que les mesures de fidélité des clients dans l'industrie des télécommunications ont changé de méthode. Désormais, le système du Net Promoter Score (NPS - taux de recommandation) ne parvient plus à déterminer la préférence des utilisateurs parmi les opérateurs de la téléphonie mobile, puisqu'il ne tient pas compte de l'évolution des attentes des usagers en matière de performances réseau lorsqu'ils consultent les applications vidéo de haute qualité. «Le système NPS peut être utile à un haut niveau, mais il indique uniquement une petite partie de l'histoire. Lorsque les consommateurs veulent utiliser les services ou produits d'un opérateur, ils comparent toujours les alternatives disponibles. Ils peuvent bien recommander le choix



Photos : DR

d'un opérateur tout en donnant un avis positif sur d'autres. Ce qui illustre parfaitement le besoin de comprendre la fidélité des consommateurs dans un contexte concurrentiel complet », lit-on dans le rapport établi par l'observatoire ConsumerLab de la compagnie suédoise.

L'étude menée par Ericsson révèle également que deux usagers de terminaux intelligents sur cinq affirment qu'ils font face à plus de 11 problèmes par semaine. Ces problèmes vont du manque de signal ou de couverture à la lenteur de l'affichage des pages web et de la lecture des contenus vidéo, en passant par le ralentissement du téléchargement des applications issues du streaming vidéo, des sites web et médias sociaux. «Globalement, 26% des utilisateurs de smartphones disent qu'ils rencontrent quotidiennement des perturbations liées au streaming vidéo. Ce taux augmente à plus du tiers dans des pays à forte densité téléphonique mobile comme le Brésil, l'Inde et l'Indonésie. Bien que la couverture mobile à large bande se soit améliorée, l'évolution

technologique des applications et les nouveaux comportements du streaming vidéo font appel à plus d'efficacité dans les performances des réseaux mobiles», indique le rapport.

Les usagers de smartphones ne sont pas génériques

Les rédacteurs du rapport révèlent aussi que les performances du haut débit mobile sont une source de mécontentement chez 73% des usagers de smartphones dans le monde. Plusieurs personnes parmi eux se plaignent de coupures et dysfonctionnements lors de la lecture en ligne des fichiers de la vidéo en streaming. «L'expérience que l'utilisateur a du haut débit mobile demeure ainsi l'accélérateur de la fidélité vis-à-vis d'un opérateur», affirme le document d'Ericsson. Le rapport de la firme suédoise conclut que l'enclenche de la fidélité des usagers reste difficile à atteindre dans le plan business d'un opérateur mobile. Ces utilisateurs peuvent rester attachés à leurs opérateurs pour diverses raisons en dépit de leurs déceptions suite à la mauvaise qualité des services. «Un manque de défection de la clientèle n'indique pas forcément la présence d'une fidélité chez elle. Les usagers de smartphones ne

sont pas génériques obligeant alors les opérateurs à répondre aux besoins et comportements des clients.

Alors que les réseaux Broadband mobiles se sont améliorés avec le temps, les applications ont également évolué, intégrant de nouvelles fonctionnalités, comme la vidéo, ce qui fait apparaître d'autres exigences dans la performance des réseaux», note l'étude. «Les nouvelles applications continueront à émerger et le comportement d'usage va encore évoluer, la performance des réseaux sera alors l'élément moteur de la fidélisation des utilisateurs de smartphones envers leurs opérateurs», conclut le rapport.

Selon Ericsson, les opinions exprimées qui ont été examinées dans le cadre de cette étude, réalisée en février 2016, proviennent de 15 000 utilisateurs de smartphones, âgés de 18 à 69 ans, dans 14 pays : Suède, Brésil, Corée du Sud, Chine, Allemagne, Inde, Indonésie, Oman, Pologne, Russie, Irlande, Ukraine, Etats-Unis et Royaume-Uni. A l'exception de l'Inde où 2 000 personnes ont participé à l'enquête en ligne d'Ericsson, 1 000 usagers dans chacun des 13 pays restants ont répondu au questionnaire de l'enquête.

F. F.

Google Transparency Report L'Algérie n'a introduit qu'une seule requête d'information

Abdelkader Zahar



Au premier semestre 2016, l'Algérie a introduit une seule demande concernant un compte d'utilisateur de Google, indique le dernier «Rapport de transparence» du géant de la recherche sur internet. C'est la première requête introduite par l'Algérie depuis le lancement du rapport en 2009.

L'Algérie fait son entrée dans le Rapport de transparence de Google pour la période allant du 1^{er} janvier au 30 juin 2016. Avant cela, les autorités algériennes n'avaient jamais demandé des informations sur des utilisateurs des produits de Google comme Gmail et YouTube. Le «nombre de demandes d'informations» adressées par des gouvernements à Google a atteint un nouveau record passant à près de 4 943 (concernant 76 713 utilisateurs) au 1^{er} semestre 2016, contre 40 677 requêtes (81 311 comptes) six mois plus tôt et 35 365 demandes (68 908 utilisateurs) au 1^{er} semestre 2015. Le pourcentage de demandes auquel Google affirme avoir accédé, en fournissant une partie ou l'intégralité des informations demandées par des «organismes chargés de l'application des lois» est de l'ordre de 64% aussi bien au 1^{er} semestre 2016 que pour les deux autres périodes considérées. «Nous examinons chacune des demandes pour nous assurer qu'elle respecte à la fois l'esprit et le texte de la loi, et sommes parfois amenés à refuser de fournir les informations demandées ou à les limiter», affirme Google dans son Transparency Report. L'Algérie n'est pas le seul pays à être cité pour la première fois dans ce rapport lancé en 2009. D'autres ont formulé leur première requête durant le premier semestre 2016. Il s'agit de la Biélorussie, du Salvador, des îles Cayman, des îles Fiji et de l'Arabie Saoudite. Les Etats-Unis et l'Allemagne, respectivement 1^{er} et 2^e, totalisent à eux seuls plus de 51% des demandes d'informations pour cette période, avec respectivement 14 168 et 8 788 requêtes sur un total de 44 943. La Tunisie et le Maroc ne figurent pas dans les chapitres «demandes d'informations» des rapports Google Transparency publiés entre 2009 et 2016, mais ont déposé des «requêtes de suppression de contenus» en 2014, pour le Maroc, et en 2015, pour la Tunisie.

Facebook et Twitter également sollicités

Le site de micro-blogging, Twitter, reçoit lui aussi des demandes d'informations ou de suppression de contenus. Dans son dernier Rapport de transparence comptant pour le 1^{er} semestre 2016, Twitter fait état de 5 676 demandes d'informations, concernant 13 152 comptes, provenant de gouvernements, «généralement dans le cadre d'enquêtes criminelles», mais aussi 131 requêtes non-gouvernementales. Depuis la publication de son premier rapport semestriel en 2012, aucun pays du Maghreb ne figure parmi les pays ayant formulé des demandes d'informations ou suppressions de contenus. Comme pour Google, le gros des requêtes au 1^{er} semestre 2016 provient des Etats-Unis (2 520 demandes concernant 8 009 comptes), la France (572 demandes pour 686 comptes), la Turquie (280 demandes / 443 comptes), l'Espagne (117/295), et l'Arabie Saoudite (99/156), Canada (65/69). Le nombre de demandes gouvernementales d'informations adressées à Facebook, au 2^e semestre 2015 (le plus récent rapport disponible en ligne), a atteint 46 710, concernant 65 858 comptes FB. L'unique requête en provenance de l'Algérie a été enregistrée au 2^e semestre 2014. La demande d'information concernait un seul compte. Selon les rapports de transparence de Facebook publiés depuis 2013, l'Algérie n'a jamais demandé une «suppression de contenu».

A. Z.

Google, Twitter, Facebook, Transparency Report, Algérie, France, USA, YouTube, Tunisie, Maroc

● Le paiement électronique est enfin lancé en Algérie. Ses pas sont toutefois très modestes. Et pour cause, l'information n'est pas suffisamment disponible pour les usagers, alors que les agents des grands facturiers concernés n'en savent pas plus sur le fonctionnement de ce nouveau système. Les interfaces web de certains grands facturiers ne sont pas suffisamment prêtes.

Par Lynda Abbou

Si attendu par les Algériens, le paiement à distance a été lancé depuis deux semaines. Lancé ce n'est pas vraiment le cas, puisque de grandes lacunes en matière d'information des usagers subsistent. Le portail Bitakati.dz fournit quelques informations de base, essentiellement en langue française, et permet de commander la carte interbancaire (CIB) et le mot de passe auprès de la banque de l'utilisateur. Mais de là à passer au e-paiement, la démarche n'est pas aussi facile. Le e-paiement est censé permettre aux usagers de s'acquitter de leurs factures d'eau (Seaal), de téléphonie (Algérie Télécom, Mobilis, Djazzy et Ooredoo), de transport aérien (Air Algérie), d'assurances (Cnas et Amana), comme l'explique l'onglet «Où utiliser ma carte ?» du site Bitakati.dz. La société d'eau et de l'assainissement d'Alger (Seaal) et Algérie Télécom (AT) sont, selon le ministre délégué auprès du ministre des Finances, chargés de l'économie numérique et de la modernisation des systèmes financiers, Moutassem Boudiaf, le noyau du e-paiement en Algérie. Le citoyen évitera les longues chaînes d'attente au niveau des agences, comme il peut régler sa facture le week-end et/ou pendant la nuit en seulement quatre étapes faciles à manipuler : accéder à l'espace privé du client sur le site du web marchand, faire entrer ses informations personnelles, faire entrer son mot de passe et enfin valider l'opération. Tout paraît simple, mais encore faut-il expliquer certaines étapes à l'utilisateur et afficher clairement l'espace paiement électronique sur les sites web. Parmi les grands facturiers, la Seaal semble s'être déjà préparée depuis quelque temps. La société propose depuis au moins deux bimestres, sur sa facture eau et assainissement, une clé de paiement électronique renouvelable avec chaque nouvelle facture. Il s'agit d'une clé de 22 chiffres que l'abonné fait rentrer dans quatre cases différentes consultable sur la page «régler votre facture d'eau avec votre CIB» sur le site de Seaal afin de pouvoir payer en ligne sa facture tout en passant par les étapes déjà citées. Les clients de la



Seaal semblent partisans de cette formule de paiement. C'est, en tout cas, ce que révèle un sondage effectué par la société concernant les préférences de ses abonnés concernant le mode de paiement. Ainsi, 57,9% des participants au sondage disent opter pour le e-paiement pour régler leurs factures, contre 10,5% seulement qui privilégient le paiement au niveau des agences clientèles. Contrairement au site de Seaal où l'espace de paiement en ligne est présenté sur la page d'accueil, l'option e-paiement n'est pas mise en avant sur le site électronique d'Algérie Télécom. L'utilisateur intéressé par cette formule de paiement en ligne doit donc bien chercher cette option furtive dans les différentes rubriques proposées par la plateforme web de l'opérateur historique, avant d'arriver à l'icône «Espace client» qui renvoie vers les deux types d'abonnement 4G (sans fil) et Idoom (Téléphonie fixe et ADSL), pour «gérer, recharger et consulter votre compte client», puis client «particulier» ou «professionnel» sur lesquels on peut effectuer l'opération de e-paiement après avoir créé un compte client.

Plus simple chez les opérateurs mobiles

Le paiement via carte bancaire a été lancé depuis quelque temps déjà par les trois opérateurs mobiles (Mobilis, Djazzy, Ooredoo) dans le cadre de partenariats avec certaines banques. La nouveauté cette fois, depuis le lancement institutionnel du e-paiement, c'est que le paiement en ligne est possible avec les cartes de l'ensemble des établissements bancaires membres de la carte interbancaire. Les espaces de paiement électro-

nique sont visibles sur les pages d'accueil des sites web des trois opérateurs. Il s'agit des icônes «E-rselli» pour Mobilis, «My Djazzy» qui renvoie vers e-Flexy et e-Facture, et «e-Storm» pour Ooredoo. Les procédures pour ces facturiers sont les mêmes. Il faut d'abord créer un compte utilisateur lié au numéro de téléphone de l'utilisateur, dans lequel sont demandées les informations nécessaires à l'identification de l'abonné (nom, prénoms, adresse).

Sur les espaces de e-paiement de chacun des trois opérateurs mobiles, le détenteur de la carte CIB doit introduire un numéro de téléphone auquel est destiné le chargement et le montant de rechargement avant de valider l'opération sur le site de l'opérateur. A partir de cette étape, et quel que soit l'opérateur mobile, les clics de validation de l'opération de recharge d'un numéro de téléphone renvoient tous vers la «plateforme de paiement par carte interbancaire CIB» de la Satim (Société d'automatisation des transactions interbancaires et de monétique), l'opérateur monétique interbancaire en Algérie. Dans cette ultime étape de l'opération de e-paiement, le client doit inscrire le numéro de sa carte CIB, le cryptogramme CVV2 (trois derniers chiffres inscrits sur le dos de la CIB), le mois d'expiration, nom et prénoms du détenteur de la carte, son adresse et le code postal.

Sonalgaz... un grand absent

Quant à Sonalgaz, le ministre des Finances, Hadji Baba Ammi, a laissé

L. A.

e-paiement, facture, Moutassem Boudiaf, CIB, carte interbancaire, Algérie Télécom, Djazzy, Mobilis, Ooredoo, Sonalgaz, finance, Hadji Baba Ammi

Vodafone Australie arrêtera son réseau GSM l'année prochaine



Vodafone Australie a annoncé qu'il va fermer son réseau GSM l'année prochaine en raison de l'absence d'exploitation par les usa-

gers mobiles qui utilisent principalement les réseaux 3G, ainsi que la 4G. Vodafone Australie a lancé son service 2G en 1993. Depuis, le réseau de l'opérateur a rapidement évolué. La 4G de Vodafone Australie transporte près de 80% du trafic total de données de l'entreprise. Le réseau 2G porte maintenant sur moins de 1% du trafic de données de l'opérateur, et environ 2% de son trafic voix. Le directeur général de la technologie chez Vodafone Australie, Kevin Millroy, a déclaré que la société va entamer une campagne sur 12 mois pour déplacer de manière proactive les clients restants hors de son réseau 2G existant. «Nous voulons être totalement francs et transparents avec nos clients en leur donnant un préavis de la fermeture de notre réseau 2G à la fin de l'année prochaine», a déclaré M. Millroy. «Nous allons travailler en étroite collaboration avec nos clients 2G pour que cette transition soit aussi simple que possible», a-t-il déclaré. Plus de 600 000 clients de Vodafone ont déjà «raccroché» leurs appareils 2G depuis janvier 2013. Cela a permis à l'opérateur de dégager la voie d'une partie de son spectre 2G pour le transférer vers les services 4G. L'arrêt du réseau GSM est prévu pour le 30 septembre 2017.

GSMA, la loi «Net Neutrality» des Pays-Bas est contraire aux règlements de l'UE

La loi «Net Neutrality» adoptée récemment par le Sénat des Pays-Bas est contraire aux règlements de l'UE. La décision nuira au développement de services innovants et au libre choix du consommateur, a averti GSMA, l'association des opérateurs mobiles. La GSMA souligne que la nouvelle loi est incompatible avec l'Open Internet Regulation de l'UE, en vigueur depuis novembre 2015. En outre, la mise en œuvre de la loi «Net Neutrality» nuit aux intérêts des consommateurs en étouffant l'innovation et en limitant le choix des services offerts aux citoyens néerlandais. «Nous sommes très déçus par le résultat du vote. Nous croyons que la loi néerlandaise «Net Neutrality» va bien au-delà de l'intention du règlement de l'UE. Nous demandons donc à la Commission européenne de veiller à la mise en œuvre harmonisée des règles de l'internet ouvert

d'Europe», a déclaré Afke Schaats, vice-président Europe GSMA. L'association rappelle que l'UE a établi, «après un long débat», des normes internet «ouvertes» et «solides», pour permettre «d'améliorer les services aux consommateurs et aux entreprises comme l'esanté, les voitures connectées et le très haut débit».

VimpelCom choisit Cisco Jasper comme plateforme «Smart Connectivity»

VimpelCom Russie a choisi Cisco Jasper pour être la plateforme Control Center de gestion intelligente de connectivité à travers ses propriétés d'opérateur de réseau mondial. Le partenariat vise à améliorer les possibilités commerciales à l'échelle internationale pour le segment business-to-business de VimpelCom. En utilisant la plateforme Internet des Objets (IdO), Control Center, les clients d'affaires de VimpelCom seront en mesure de mettre en œuvre, gérer et

monétiser les services M2M/IdO, tels que la gestion de la flotte et les compteurs intelligents, grâce à la connectivité des périphériques sans soudure. La plateforme Control Center offre une visibilité et une gestion des connexions M2M en temps réel, à la base des services commerciaux IdO. Cisco Jasper est en partenariat avec 33 groupes d'opérateurs mobiles qui représentent plus de 120 réseaux d'opérateurs mobiles dans le monde. Selon Kalle Ward, directeur général EMEAR, IdO Cloud à Cisco Jasper, ce partenariat «permettra aux entreprises globales innovantes de capitaliser sur les services IdO, de capturer leur part du marché des services connectés et d'introduire de nouveaux modèles d'affaires».

La prochaine mise à jour majeure de Windows 10 prévue début mars 2017

Microsoft prévoit au moins deux grandes mises à jour de Windows 10 l'année prochaine, et la première (dont le nom de code est Redstone 2) arrivera probablement en mars. Il est attendu que

Microsoft donne des détails sur ce que la compagnie envisage d'inclure dans sa prochaine mise à jour majeure de Windows 10 lors d'un événement spécial «Surface PC» prévu à la fin de ce mois. Microsoft a déjà commencé à tester quelques nouvelles fonctionnalités de Windows 10 avec Windows Insiders, mais la plupart des changements ont été relativement mineurs jusqu'à présent. Microsoft prévoit d'apporter une fonctionnalité de réduction de la lumière bleue dans la MàJ de Windows 10, à côté de l'amélioration de Cortana pour aider à combler l'écart entre les appareils mobiles et les PC. Microsoft envisage également une fonction «HomeHub» pour Windows 10 pour gérer les périphériques intelligents. Toutes ces nouveautés devraient être annoncées lors de l'événement de Microsoft, le 26 octobre prochain.

