

Optimus Portugal choisit la solution GemConnect Device Manager de Gemplus pour améliorer le service client et développer le trafic de données

Luxembourg, 14 novembre 2005, – Gemplus International S.A. (Euronext : LU0121706294 - GEM et NASDAQ : GEMP), premier fournisseur mondial de solutions basées sur des cartes à puce, annonce aujourd'hui qu'Optimus, troisième opérateur de téléphonie mobile au Portugal, choisit sa solution de gestion d'appareils GemConnect Device Manager.

Confronté à la complexité croissante des téléphones portables, Optimus cherchait une solution qui réduise le coût et le temps consacré par le service client aux problèmes de configuration des appareils. Les services de données (MMS, passerelles de courrier électronique, etc.) nécessitent une configuration plus poussée du téléphone portable mais la majorité des utilisateurs ne savent pas comment procéder ou lisent rarement le manuel d'instructions. Les clients peuvent se sentir frustrés parce que leurs nouveaux téléphones sophistiqués semblent plus complexes à utiliser, la charge de travail des centres d'appels augmente et les coûts du service client de l'opérateur grimpent... au détriment des revenus susceptibles d'être générés par de nouveaux services mobiles.

Grâce à la solution GemConnect Device Manager de Gemplus, Optimus peut identifier automatiquement les portables utilisés et télécharger la configuration appropriée « OTA ». Une fois en place, la solution aidera le centre d'appel d'Optimus à identifier les problèmes de configuration potentiels et à les corriger. Et si un utilisateur décide de changer de téléphone portable, l'application configure automatiquement le nouvel appareil afin que le client puisse toujours bénéficier de toutes les fonctionnalités de son mobile.

Témoignant du niveau de complexité auxquels sont aujourd'hui confrontés les opérateurs de téléphonie mobile, la solution mise en place chez Optimus prend en charge 233 portables différents, dont deux portables 3G, et a déjà démontré sa valeur en réduisant d'un facteur trois le temps requis pour résoudre les problèmes d'assistance clientèle.

"Les services de données sont l'un des principaux moteurs de notre croissance et nous étendons constamment l'offre de services que nous proposons à nos clients. Mais pour que nos abonnés adoptent facilement ces services, il nous fallait une solution qui simplifie l'accès et les rende plus conviviaux. Il existe actuellement pléthore de portables, tous avec de nombreuses spécificités. L'introduction de GemConnect Device Manager permet une amélioration significative de la qualité de bout en bout du service offert à nos clients et les laisse libres de changer de portable lorsqu'ils le souhaitent. De plus, en pouvant configurer à distance chaque téléphone portable avec les paramètres appropriés, nous pouvons garantir qu'ils ne deviennent pas un barrage pour de nouveaux services", explique José Pinto Correia, membre du Comité de direction d'Optimus.

GemConnect Device Manager permet au personnel du service client d'identifier instantanément le modèle de portable sans même le demander à l'abonné, et de le configurer conformément aux services pris en charge (MMS, courrier électronique, WAP, GPRS etc.). Ces services deviennent donc immédiatement accessibles de façon transparente côté usager. Les abonnés peuvent également utiliser la solution via une interface simple basée sur SMS, réduisant encore le nombre d'appels au centre d'appels de l'opérateur.

Philippe Vallée, Vice-Président exécutif de la division Télécommunications de Gemplus, précise : "Non seulement GemConnect Device Manager réduit la charge de travail pour le service client, mais il contribue également à la qualité de l'expérience de téléphonie mobile, en termes de convivialité, pour les abonnés. Ceux-ci n'ont plus besoin de gérer

des installations de services parfois compliquées. Même s'ils changent de portable, grâce à la technologie OTA de Gemplus, ils retrouvent ces services sans effort."

A Propos de Gemplus

Gemplus International S.A. (Euronext : LU0121706294 - GEM et NASDAQ : GEMP) est le leader mondial de l'industrie de la carte à puce en chiffre d'affaires comme en volume (source : Gartner-Dataquest 2005, Frost & Sullivan, Datamonitor), et a vendu plus de 5,5 milliards de cartes à puce.

Gemplus propose une vaste gamme de solutions personnalisées et portables, pour l'Identité, les télécommunications mobiles, la téléphonie publique, le secteur bancaire, la grande distribution, le transport, la santé, le WLAN, le Pay-TV, le e-gouvernement et le contrôle d'accès.

Le chiffre d'affaires de Gemplus en 2004 s'élevait à 865 millions d'euros

www.gemplus.com

Pour plus de renseignement, contacter:

Jane Strachey
Gemplus
Tel: (33) 4 42 36 4661 / 0676493593
Email: jane.strachey@gemplus.com

Frédéric Boullard
Edelman
Tel: +33 (0)156697395
Email: frederic.boullard@edelman.com