

Tunisie Télécom est le premier à utiliser le produit TargetMe de sicap pour tripler l'adoption d'un service.

Baar , 25.04.17

Tunisie Télécom a désormais un aperçu en temps réel des clients et un système de souscription automatisé pour une adoption 4G plus rapide et des offres personnalisées de services à valeur ajoutée grâce à la mise en place du TargetMe, Contextual Customer Engagement Solution.

BAAR, Suisse - Tunisie Télécom, l'opérateur tunisien de télécommunication fixe et mobile, déploie actuellement la solution TargetMe de Sicap pour consolider son réseau 4G, ses revenus générés par ses services à valeur ajoutée, et réduire également les coûts de ces centres d'appels.

Tunisie Telecom a pris conscience que conduire l'adoption de services mobiles plus rapides et plus avancés, pour améliorer d'avantage l'expérience client tout en tenant en compte en temps réel du contexte client (capacités du téléphone mobile, type d'abonnement et autres paramètres personnels).

Déterminé à tirer le meilleur parti des opportunités de revenus de la 4G, Tunisie Telecom a fait évoluer son outil de campaigning BCM 1.0 pour mettre en place la plate-forme TargetMe. Cette solution permet aux opérateurs mobiles de capturer des données provenant de diverses sources, telles que des éléments de réseau, les différentes données client et leurs localisations, pour segmenter et visualiser en temps réel les différents profils clients. Les mêmes données peuvent être utilisées pour des actions de provisioning en temps réel de systèmes externes. De plus, des campagnes marketing personnalisées peuvent être déclenchées automatiquement chaque fois qu'un abonné appartenant à un certain segment de clients est détecté sur le réseau.

Une fois TargetMe intégré aux sources de données choisies, il permet à l'opérateur de visualiser en temps réel sa base de clients et de créer rapidement et simplement de nouveaux scénarios d'interactions personnalisées.

Tunisie Telecom a commencé à utiliser TargetMe pour des campagnes promotionnelles en temps réel, ce qui a permis à l'opérateur d'accélérer l'adoption de nouveaux services et, par conséquent, d'accroître ses revenus.

Chaque jour, Tunisie Télécom effectue en moyenne 30 campagnes marketing client, ce qui déclenche un total de cinq millions d'offres de service convaincantes quotidiennement vers ses clients.

L'opérateur a également utilisé TargetMe pour stimuler son adoption de service 4G. Chaque fois qu'un abonné avec un téléphone 4G est détecté, la solution TargetMe demande automatiquement au système de médiation d'activer le service 4G de cet abonné. Selon Rim Belhassine-Cherif, « En permettant une activation automatique des services 4G basée sur le contexte, et sans demander à l'abonné de changer sa carte SIM 3G, nous pouvons obtenir une

Sicap Schweiz AG
Oberdorfstr 2
6340 Baar
Switzerland

phone +41 58 822 9000
fax +41 58 822 9199

www.sicap.com
Company VAT n°
CHE-270.969.752

Adding value 



adoption plus rapide du service et réduire drastiquement les appels vers le service client. Cela va certainement nous apporter des revenus plus élevés liés à la 4G et de réduire les charges de notre centre d'appels !"

Pour Tunisie Telecom, TargetMe peut être utilisé pour améliorer la satisfaction clients. Avant qu'un service d'abonné soit activé, TargetMe vérifie automatiquement si le mobile du client ou le type d'abonnement prend en charge le service. « En évitant l'activation des services, que le client n'est pas en mesure d'utiliser, nous avons été en mesure de réduire les appels entrants sur nos centres d'appels et d'améliorer la qualité générale du service rendu », ajoute Rim Belhassine-Cherif.

Sicap CEO, Markus Doetsch conclut, "Les solutions traditionnelles de fidélisation nécessitent une intégration complexe et coûteuse et beaucoup de maintenance. Après un investissement énorme, il s'avère souvent que plus de 70% des fonctionnalités achetées ne sont même pas utilisées par les opérateurs ! Tunisie Télécom et neuf autres clients ont prouvé que l'automatisation de la prise en charge du client, telle que fournie par TargetMe, est un moyen moderne, plus agile et plus efficace pour les MNO et les MVNO d'augmenter leurs ventes. Grâce à un modèle de déploiement basé sur le cloud, après seulement deux mois, TargetMe est opérationnel et s'adapte à n'importe quel budget. "

Pour plus d'information, contacter le chef de produit de TargetMe Hervé Masi à herve.masi@sicap.com ou Abdeltif Bensaddik à abdeltif.bensaddik@sicap.com

A propos de : Sicap Schweiz AG (Head Office)
Contact : Magnus Moller Petersen
Email : magnus.mollerpetersen@sicap.com
Web: www.sicap.com and <https://www.tunisiatelecom.tn/>

A propos de Sicap: Sicap est un fournisseur mondial de solutions de télécommunications et d'IoT pour les opérateurs de téléphonie mobile offrant une expérience client globale pour rendre le monde mobile plus rentable, plus gérable et plus sécurisé. Fondée il y a 20 ans en tant que spin-off de Swisscom, Sicap opère désormais dans 76 pays pour 120 sites clients. Son équipe internationale est située dans neuf endroits pour assurer un excellent service à la clientèle dans le monde entier. Les solutions Sicap incluent l'activation des services IoT, la gestion des périphériques et de la carte SIM, les informations sur les clients et les solutions d'engagement et de sécurité. La solution Cloud de Sicap combine la gestion de la prestation des services avec un modèle d'entreprise « pay-as-you-grow » pour offrir aux clients un lancement de service rapide et une prise en charge rentable des solutions.

Pour en savoir plus: <http://www.sicap.com>