



swisscom

Factsheet Introduction technique de terminaux mobiles

Introduction technique de terminaux mobiles chez Swisscom

L'objectif de l'introduction technique est de vérifier les appareils dans les moindres détails avant leur lancement commercial par les fabricants. Et cela non seulement en interne, chez le fabricant, mais également en collaboration avec les opérateurs, afin de garantir le bon fonctionnement des nouveaux appareils sur les réseaux correspondants et avec leurs différentes technologies, prestations et applications.

Swisscom travaille en partenariat avec Vodafone pour l'introduction technique de terminaux mobiles, ce qui permet d'exploiter des effets d'échelle lors de l'acquisition des appareils mobiles et pour la gestion de leur cycle de vie.

Avantages pour les clients

Pour les clients, le fait que Swisscom teste au préalable les terminaux sur son réseau de communication mobile constitue une plus-value. Ainsi, les appels d'urgence par les numéros d'urgence nationaux suisses 117, 118, 143,144 et 147 peuvent par exemple être effectués depuis des appareils dont les touches ou l'écran est verrouillé. Cela n'est pas possible avec les appareils qui n'ont pas été achetés par le biais d'un canal de distribution officiel de Swisscom. Par ailleurs, les appareils sont conçus pour être utilisés immédiatement et le client n'a plus besoin d'effectuer au préalable des mises à jour et des installations.

Avantages pour Swisscom

Cette approche présente également des avantages pour Swisscom. Le client ne joue plus malgré lui le rôle de bêta-testeur, et les expériences clients négatives peuvent être évitées.

Quels sont les défauts typiques qui sont constatés en amont?

Plus de la moitié des défauts supprimés sont d'ordre fonctionnel. Pour le reste, il s'agit d'erreurs de paramétrage, de problèmes de stabilité, de problèmes avec l'interface utilisateur, etc. Par ces sous-catégories, on entend:

- Les défauts fonctionnels: un logiciel ne se comporte pas correctement sur l'appareil. Il peut s'agir de défauts les plus divers: par exemple, les applications Swisscom ne fonctionnent pas ou l'envoi et la réception d'e-mails et de messages sont impossibles.
- Les erreurs de paramétrage: incohérences dans les paramètres réseau pour les données mobiles, l'envoi de MMS, les paramètres PWLAN, les préconfigurations e-mail, etc.
- Les problèmes de stabilité: en cas de changement rapide entre les technologies (2G, 3G, 4G), il se peut que les liaisons réseau ne soient pas toujours possibles, qu'un appareil «plante» régulièrement, etc.
- L'interface utilisateur: erreurs de conception, application non adaptée à l'écran de l'appareil, mauvais clavier, options de menu et boutons manquants, erreurs de traduction, etc.
- Autres: par exemple, les problèmes liés au matériel

Berne, le 8 octobre 2014