



9^{ème} Réunion FRATEL - Conakry



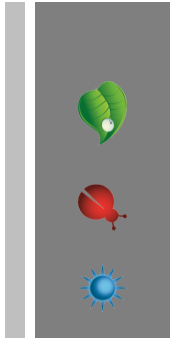
Table Ronde 2 - La Qualité de Service et le
Consommateur : Comment lui permettre de choisir ?

+

Présentation générale

« PRAGMA, c'est avant toute chose, la notion de partage des idées
et de transfert des compétences »

+ Patrice Miconi



- Consultant indépendant, spécialisé pour les Régulateurs de Télécommunications sur les questions de Qualité de Service depuis 1996, en Europe et en Afrique.



- Membre de Secteur de l'ITU-D depuis 2010.



- Fondateur du Cabinet PMIConseil en 2009, spécialisé dans la Qualité de Service des Réseaux pour les Opérateurs et Régulateurs de Télécommunications.

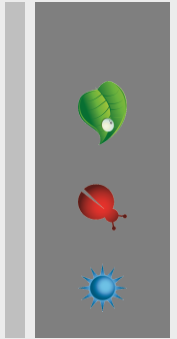


- Co-fondateur de la marque PRAGMA en 2009, regroupant plusieurs Sociétés internationales dans l'Ingénierie, le Conseil, les Outils et la Formation pour les Opérateurs et Régulateurs de Télécommunications.



- Fondateur de GLOBAL ENGINEERING TELECOM en 1996, spécialisé dans l'Ingénierie des Réseaux Mobiles en France.

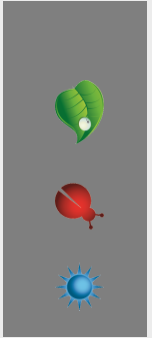
+ Qui est Pragma ?



- Nouvel acteur majeur et original dans le secteur du management et de l'ingénierie des réseaux de télécommunication
- Conseil, Ingénierie, Equipement et Solution Matérielle
- Depuis 2009, ingénierie et équipement en alimentation solaire pour les sites radios
- Pragmatisme : expérience terrain de nos équipes, expertise outil, partenaires opérationnels locaux, centre de compétences, pôle de formation

+ Nos activités

Le management de bout en bout de la performance et de la qualité de services de vos réseaux



■ Qualité de Service

- Définition de Dispositif de Contrôle
- Assistance à la mise en place opérationnelle
- Formation des Equipes Techniques
- Réalisation

■ Outils de mesures /analyses

- Mobiles à trace
- Scanner
- Drive test
- Solution de planification
- Plateforme d'analyse / reporting

■ Ingénierie

- Audit des réseaux
- Déploiement radio
- Optimisation radio
- Assistance technique / Formation

■ Conseil

- Organisation et processus opérationnels
- Audit de performance et QoS des réseaux
- Maîtrise d'ouvrage
- Management des compétences



Nos références & partenaires

Afrique du Sud, Algérie, Allemagne, Bahreïn, Bénin, Brésil, Burkina Faso, Cameroun, Centrafrique, Congo, Côte d'Ivoire, EAU, France, Gabon, Ghana, Kenya, Madagascar, Malawi, Niger, Nigeria, Ouganda, RDC, Tanzanie, Tchad, Togo, Tunisie, UK, USA, Zambie



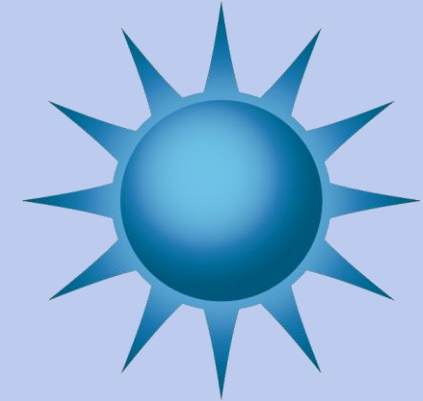
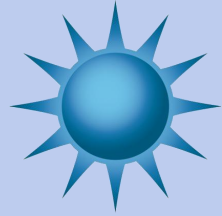


Table Ronde n° 2

Le Consommateur et la Qualité de Service : Comment lui permettre de choisir ?

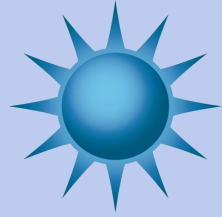


Définitions liées à la Qualité de Service dans les Télécommunications

La Qualité de Service

- Qualité de Service ou Quality Of Service (QoS) :

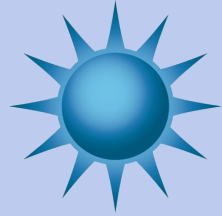
Capacité à fournir aux Usagers un Service respectant des Caractéristiques données en termes techniques et contractuelles, et de disponibilité temporelle et géographique, .



Définitions liées à la Qualité de Service dans les Télécommunications

Les Services

- Services « offerts » aux Consommateurs :
 - Services Directs :
 - VOIX ou Téléphonie,
 - SMS,
 - MMS,
 - DATA (ftp, http...),
 - ...
 - Services Indirects :
 - Service Client (Qualité et Disponibilité d'Accueil, Délais de Raccordement, Prise en compte et Traitement des doléances, Retour d'information...),
 - Facturation,
 - « Formation » des Consommateurs.



Définitions liées à la Qualité de Service dans les Télécommunications

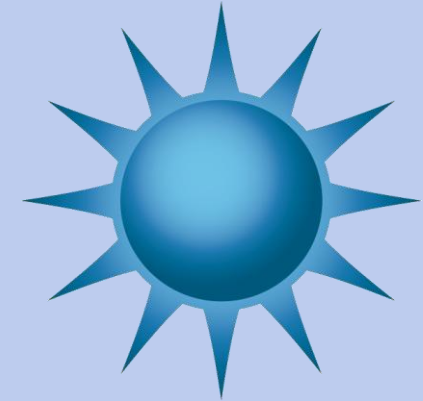
Les Acteurs

- **REGULATEUR**
 - Chargé de l'animation du Marché des Télécommunications en allouant des ressources rares et vérifiant le respect des règles légales, commerciales et concurrentielles.

- **OPERATEURS**
 - Chargés de l'exploitation des Licences, en investissant et déployant des Infrastructures, et en commercialisant des Services aux Consommateurs.

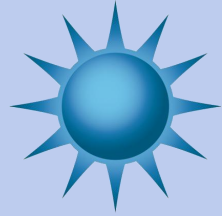
- **ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEURS**
 - Chargées de la défense du Consommateurs vis-à-vis des Opérateurs pour le bon respect des règles commerciales et concurrentielles.

- **CONSOMMATEURS**
 - Chargés de l'Achat et l'Utilisation des Services fournis par les Opérateurs.



**+ Enjeux Différents liés à la
Qualité de Service pour chacun
des Acteurs pour un résultat
commun : Améliorer la QoS.**

Enjeux liés à la Qualité de Service des Réseaux pour les
Consommateurs, les Opérateurs et les Nations

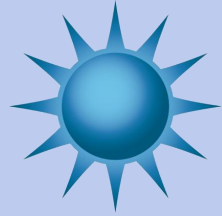


Enjeux Liés à la Qualité de Service

Enjeux pour les Opérateurs

- Augmenter l'utilisation des Services « offerts ».
- Augmenter ses gains,
- Être meilleur que ses Concurrents.
- Développer de nouveaux Services.
- Optimiser les Performances de ses Réseaux.

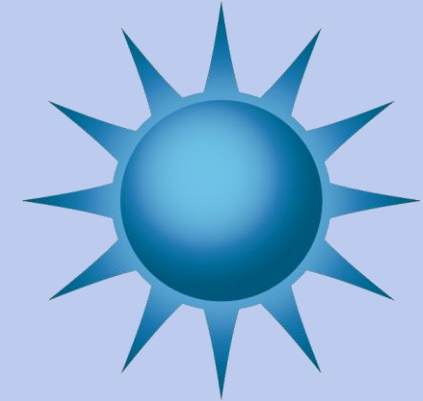
- **Améliorer son retour sur investissement (ROI).**



Enjeux Liés à la Qualité de Service

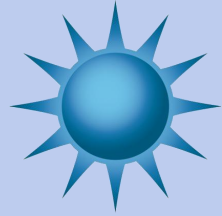
Enjeux pour les Nations

- Aménager « numériquement » le Territoire.
- Disposer des meilleurs Services pour tous.
- Rester dans la « course mondiale » aux nouvelles technologies.
- **Pouvoir compter sur les Réseaux de Communications pour permettre la croissance et le développement du pays.**



Différences dans la Perception de la Qualité de Service

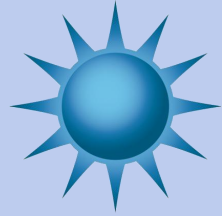
La Qualité de Service vue par les différents Acteurs



La Qualité de Service vue par le Consommateur

« La Finalité du Marché »

- Ses responsabilités
 - Rémunérer les Services acquis.
- Ses Objectifs
 - Communiquer professionnellement, Familialement et personnellement.
- Ses Moyens
 - Moyens financiers,
 - Liberté de choix de son Fournisseur de Service.
- Ses Limites
 - Facile à « capter » par un Fournisseur de Service,
 - « Education Technologique » imparfaite,
 - Adaptation « facile » à une médiocre Qualité de Service,
 - Sensible à l'amélioration ou détérioration de la QoS,
 - Perception subjective.



La Qualité de Service vue par l'Opérateur

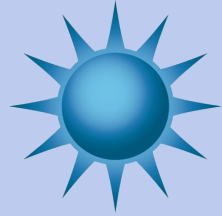
« La cheville ouvrière du Marché »

- Ses responsabilités
 - Respecter les Règles légales et concurrentielles,
 - Respecter les Règles commerciales.

- Ses Objectifs
 - Contenter les Usagers,
 - Croissance de son Marché,
 - Améliorer ses marges (ROI),
 - Fournir des Services toujours plus évolutifs.

- Ses Moyens
 - Moyens Techniques,
 - Moyens Commerciaux,
 - Moyens financiers.

- Ses Limites
 - Ses choix stratégiques (Techniques et Commerciaux),
 - Perception Partiale.



La Qualité de Service vue par le Régulateur

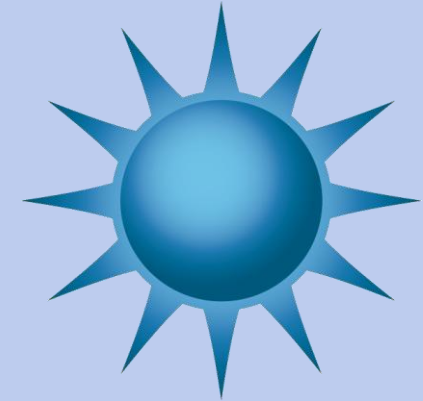
« L'Arbitre du Marché »

- Ses responsabilités
 - Gestion « juste » de la répartition des Ressources rares,
 - Maintenir des conditions permettant la croissance d'un marché concurrentiel,
 - Aménager le Territoire et défendre les Consommateurs.

- Ses Objectifs
 - Contenter les Usagers,
 - Croissance du Marché des Télécoms,
 - Respects des Règles,
 - Evolution des Services offerts aux Usagers.

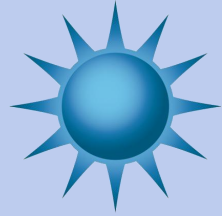
- Ses Moyens
 - Textes règlementaires incitatifs et contraignants,
 - Contrôles, Sanctions...
 - Moyens financiers.

- Ses Limites
 - Obligation de ménager « la chèvre et le chou »,
 - Pas de maîtrise des Réseaux,
 - **Obligation d'avoir une Perception Objective et Impartiale.**



Qualité de Service : permettre aux Consommateurs de choisir

Le Rôle du Régulateur



Le Rôle du Régulateur

3 actions incontournables : Définir, Contrôler, Informer.

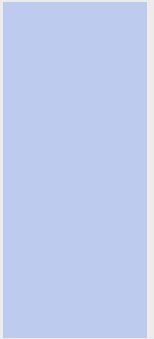
- Etablir les « Règles » avec les Opérateurs :
 - Définissant les Objectifs minimaux de Qualité,
 - Définissant les modalités des Contrôles,
 - Définissant les Conséquences des Résultats obtenus,
 - Permettant une concurrence transparente et loyale.

- Contrôler la Qualité de Service :
 - Mise en application des « Règles définies »,
 - Régulièrement et durablement,
 - « Mesurer » l'évolution de la QoS.

- Informer les Consommateurs :
 - Communiquer clairement, sur support adapté,
 - Contrôler les Informations des Opérateurs vers les Consommateurs.



Conclusion



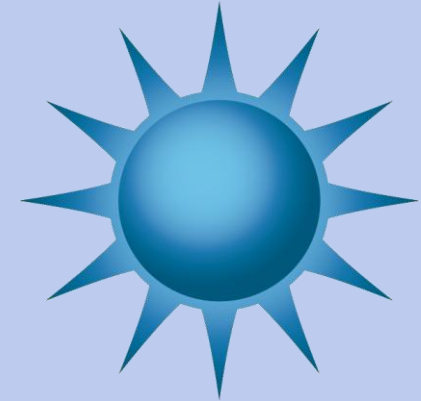
- La Qualité de Service est une notion simple et universelle mais variable dans sa perception :
 - Subjective pour les Consommateurs,
 - Partiale pour les Opérateurs,
 - Impartiale et Objective pour le Régulateur.

- En termes de Qualité de Service, l'Action du Régulateur permet de :
 - Vérifier le respect des engagements pris par les Opérateurs,
 - Informer clairement, impartialement et objectivement le Consommateur,

 - Faire bénéficier effectivement les Consommateurs de la Concurrence.

- Les Enjeux liés à la Qualité de Service sont différents :
 - Personnels pour les Consommateurs,
 - Financiers pour les Opérateurs,
 - Economiquement structurants pour le Régulateur.

Merci de votre Attention



www.a-world-of-pragmatism.com

+ patrice.miconi@pmic.fr



+33 672164938



patrice.miconi



www.linkedin.com/in/patricemiconi



PRAGMA TELECOM



PMICONI