Communiqué de presse

L'opérateur virtuel mobile Bazile Telecom active ses nouveaux clients seniors grâce aux services en ligne de Tweakker

Le MVNO a automatisé le process de connexion au réseau pour rendre son service client plus disponible pour aider les séniors à mieux utiliser leur smartphone.

Crawley, UK, xx Mars, 2016: Spirent Communications plc (LSE: SPT) a annoncé aujourd'hui que Tweakker, son département dédié aux données sur smartphones, a été sélectionné par l'opérateur de téléphonie mobile virtuel (MVNO) Bazile Telecom pour automatiser ses process de connexion des clients au réseau, mis en œuvre par son service client situé à Aix-en-Provence.

Créée en 2005, Bazile Telecom est un MVNO original : la société est entièrement dédiée aux besoins des séniors. Bazile Telecom assure notamment l'accompagnement des séniors à l'utilisation d'un smartphone, pour une meilleure qualité de vie et une meilleure communication avec leurs proches.

Les 16500 abonnés de Bazile – société créée en 2005 – ont pour la plupart plus de 65 ans et plus d'un tiers est âgé de plus de 80 ans. Outre qu'ils bénéficient de la qualité du réseau Orange, tous les abonnés de Bazile peuvent accéder à un service de conciergerie et de téléassistance mobile disponible 24h/24, ainsi qu'à un service client particulièrement disponible. 40 personnes sont à disposition pour permettre aux seniors de mieux maîtriser leur téléphone, du plus simple, au smartphone. Tous les mois, 400 nouveaux seniors rejoignent Bazile.

« Notre société hyper connectée compte chaque jour plus de seniors. Certains constructeurs de smartphones, comme Doro, se concentrent uniquement sur les besoins de ce segment», déclare Yves Morel, Président du Directoire de Bazile.

“Aujourd’hui, 25% de nos nouveaux abonnés préfèrent un smartphone à un téléphone classique. Notre mission consiste à les accompagner au quotidien pour qu’ils maîtrisent rapidement leur nouveau téléphone.”

Il ajoute : “Toutefois, nous passions trop de temps à paramétrer la connexion des téléphones au réseau, et en particulier les paramètres d’accès au réseau (APN). Les services en ligne de connexion au réseau, proposés par Tweakker, répondent parfaitement à nos besoins. Faciles à mettre en œuvre, simples d’utilisation pour nos conseillers clientèle comme pour nos abonnés les plus alertes, ces services nous permettent de gagner du temps et de réduire nos coûts d’exploitation.”

Bazile a intégré les services en ligne de Tweakker dans son propre portail client. Aujourd’hui, les conseillers clientèle de Bazile envoient par SMS aux nouveaux abonnés les paramètres APN en quelques secondes. Les abonnés qui le préfèrent peuvent se rendre sur le portail de Bazile pour configurer eux-mêmes leur téléphone.

“Il ne faut pas sous - estimer l’intérêt pour un opérateur à automatiser les process d’activation des nouveaux abonnés.” dit Magnus Petersen, Directeur Commercial de Tweakker. “Comme le confirment nos 70 clients MVNOs, l’automatisation du paramétrage des APNs garantit la meilleur expérience client, et sécurise rapidement le flux de revenus.”

Les services en ligne de Tweakker permettent aux MVNO de fournir au consommateur final une expérience client de haute qualité, en toute autonomie, tout en réduisant significativement les coûts de service client. Grâce à sa base de données de smartphone, et à ses service de paramétrage souples, Tweakker fournit aux MVNOs un service d’activation des nouveaux abonnés rapide et performant, qui garantit une génération rapide des revenus. En accédant à la bibliothèque des smartphones de Spirent, les MVNOs peuvent bénéficier de la banque d’information la plus grande et la plus précise du monde (plus de 150 informations par

téléphone), améliorer la compréhension de leur base abonnés, et prendre de meilleures décisions marketing et stratégiques.

A propos de Spirent Communications plc

Spirent Communications plc. (LSE: SPT) is the leading provider of verification, assessment, analytics, and device intelligence solutions. We enable those who deliver networks, connected devices, and communication services to provide a superior user experience. From service provider networks and enterprise data centers to mobile communications and connected vehicles, Spirent works with leading innovators to help the world communicate and collaborate faster, better, and more securely. For more information visit: http://www.spirent.com/About-Us/News_Room

	Corporate	Asia Pacific	Europe
Contact	Steve Fiore SS PR	Janet Peng Spirent Communications	Hugh Paterson Whoosh PR
Direct Tel	+1 847 415 9309	+86 (10) 82330055 x160	+44 (0)77681 75452
E-mail	sfiore@sspr.com	janet.peng@spirent.com	hugh.paterson@whooshpr.com