

## Communiqué de presse

### **Motive et WDSGlobal concluent une alliance pour aider les fournisseurs de services mobiles à transformer l'expérience de leurs clients grâce à une meilleure gestion des terminaux mobiles**

**Mobile World Congress, Barcelone, le 15 février 2010** - Au Mobile World Congress, Motive, une division d'Alcatel-Lucent (Euronext Paris et NYSE : ALU), et WDSGlobal ont annoncé un partenariat stratégique qui aidera les opérateurs à améliorer de façon spectaculaire l'expérience de leurs utilisateurs en ciblant les inefficacités opérationnelles dues à la multiplication des terminaux et services mobiles complexes.

Dans le cadre d'un projet commun de développement et de marketing, les deux entreprises proposent une solution complète de gestion des terminaux mobiles pour automatiser et gérer à distance les principaux processus de gestion des clients pendant tout le cycle de vie des terminaux - activation et configuration, mise à jour du *firmware* et des applications, et support technique. Cette solution commune permettra d'accroître les revenus, l'efficacité opérationnelle, ainsi que la satisfaction des clients vis-à-vis de leur opérateur mobile.

*« Le haut débit devient rapidement mobile et c'est pour les opérateurs mobiles le moment idéal de miser sur des consommateurs qui ont faim de nouveaux produits et services. Toutefois, pour saisir cette opportunité, les opérateurs ont besoin d'outils bien adaptés »,* a déclaré David Stevenson, directeur de la division Produits Motive d'Alcatel-Lucent. *« Cette collaboration associe la place de leader de Motive dans le domaine de la gestion de services haut débit et son savoir-faire en activation, configuration, gestion et résolution des problèmes de terminaux, avec la bibliothèque d'interopérabilité des terminaux de WDSGlobal, son expérience prouvée auprès des opérateurs mobiles et sa profonde connaissance des causes d'appels de support des clients. Ceci se traduit par une série d'outils de transformation qui aideront les opérateurs à gagner des parts de marché tout en améliorant l'expérience de leurs clients. »*

WDSGlobal jouit d'une solide connaissance de l'optimisation de l'expérience des clients mobiles. L'entreprise propose au marché mobile une suite de services gérés couvrant le développement, l'introduction, le support permanent et la maintenance des produits et services mobiles.

*« Les opérateurs mobiles reconnaissent tout de suite les opportunités de revenu et les facteurs de fidélisation que peuvent représenter les smartphones et les services convergés. Cependant, la maturité du marché n'a pas résolu son problème de fragmentation. Pour vraiment exploiter ces opportunités, les opérateurs doivent maintenant jongler avec toute une variété de terminaux, de standards, de supports et de systèmes d'exploitation »,* explique David Ffoulkes-Jones, directeur général de WDSGlobal. *« Beaucoup de déploiements de gestion de terminaux mobiles existants ont du mal à faire face à cette complexité, ce qui a des conséquences graves sur la rentabilité des abonnés et nuit aux stratégies de services et de terminaux des opérateurs mobiles. »*

Les analystes prévoient une véritable explosion dans l'adoption et l'utilisation des services haut débit mobiles. Un récent rapport de Morgan Stanley (*Source : Morgan Stanley, "The Mobile Internet Report," 15 décembre 2009*) annonce que près d'un milliard de terminaux haut débit mobiles seront vendus dans le monde d'ici 2012. L'historique du marché montre que la commercialisation de nouveaux terminaux mobiles de plus en plus complexes génère une demande accrue en ressources de service client, c'est-à-dire des volumes d'appels d'assistance plus importants et des temps de traitement moyens plus longs.

La solution de gestion de terminaux mobiles Motive-WDSGlobal aidera les opérateurs mobiles à réduire leurs dépenses de support client en leur apportant :

- La plus vaste bibliothèque du marché en matière de capacités de gestion de terminaux et de spécifications, afin d'offrir une interopérabilité immédiate avec le nombre croissant de terminaux mobiles,
- Une bibliothèque complète de paramètres de courrier électronique, ce qui se traduit par une configuration précise des services de courrier électronique des abonnés sur les terminaux mobiles,
- La détection, l'identification et la configuration automatiques des terminaux, sans interaction avec l'abonné,
- L'activation orientée service, basée sur l'abonné, le terminal et les services achetés,
- Des outils de service assisté améliorés pour le personnel d'assistance, afin de le guider de façon intelligente tout au long des processus de tri, de diagnostic et de résolution des problèmes,
- Des outils de libre-service qui permettent d'éliminer une partie des appels en aidant les clients à effectuer seuls des opérations de routine sur un portail web, un répondeur vocal interactif ou leur terminal mobile.

Découvrez une démonstration de notre solution de gestion d'expérience client mobile sur notre stand n°8A147.

#### À propos de Motive

Motive, une division d'Alcatel-Lucent, fournit des logiciels de gestion de la vie numérique pour les services de transmission de données mobiles et haut débit. Les logiciels de Motive aident les opérateurs de réseaux filaires, sans fil, câbles et satellites du monde entier à distribuer des services IP de nouvelle génération qui intègrent de façon transparente la voix, la vidéo et les données dans une seule et même expérience connectée. Grâce aux produits de Motive, les opérateurs peuvent utiliser une seule plate-forme de gestion de services pour automatiser et gérer à distance les principaux points de contact clients tout au long du cycle de vie du service, à travers de multiples services, réseaux et équipements. Il en résulte une expérience unifiée et cohérente, pour les utilisateurs comme pour les fournisseurs de services, ce qui se traduit par un accroissement des revenus issus des nouveaux services convergés, une réduction des coûts d'exécution et de support, ainsi qu'une plus grande satisfaction et une meilleure fidélisation des clients. Pour plus d'informations, consultez le site de Motive sur Internet : <http://www.motive.com>

#### À propos de WDSGlobal

WDSGlobal est le seul fournisseur du marché mobile proposant des services gérés spécialisés dédiés à l'amélioration de l'expérience utilisateur tout au long de son cycle de vie. Son portefeuille d'outils et de services couvre la totalité de la chaîne de valeur mobile afin de connecter et d'optimiser chaque étape du cycle de vie du consommateur. Fort de 15 ans d'expérience et d'une présence mondiale, WDSGlobal est le partenaire de choix des opérateurs mobiles, des fabricants de téléphones et des fournisseurs de services qui cherchent à transformer leurs relations avec leur clientèle grand public. L'entreprise compte actuellement plus de 100 clients, dont la plupart des plus grandes marques d'opérateurs mobiles et de fabricants de téléphones. Son siège est installé à Poole, au Royaume-Uni. Pour plus d'informations, consultez le site de WDSGlobal : <http://www.wdsglobal.com>.

#### About Alcatel-Lucent

Alcatel-Lucent (Euronext Paris and NYSE: ALU) is the trusted transformation partner of service providers, enterprises, strategic industries such as defense, energy, healthcare, transportation, and governments worldwide, providing solutions to deliver voice, data and video communication services to end-users. A leader in fixed, mobile and converged broadband networking, IP technologies, applications and services, Alcatel-Lucent leverages the unrivalled technical and scientific expertise of Bell Labs, one of the largest innovation powerhouses in the communications industry. With operations in more than 130 countries and the most experienced global services organization in the industry, Alcatel-Lucent is a local partner with a global reach. Alcatel-Lucent achieved revenues of Euro 15.2 billion in 2009 and is incorporated in France, with executive offices located in Paris. For more information, visit Alcatel-Lucent on the Internet: <http://www.alcatel-lucent.com>

#### Alcatel-Lucent Press Contacts

Peter Benedict  
Valérie La Gamba

Tel: + 33 (0)1 40 76 50 84  
Tel: + 33 (0)1 40 76 12 28

[peter.benedict@alcatel-lucent.com](mailto:peter.benedict@alcatel-lucent.com)  
[valerie.la\\_gamba@alcatel-lucent.com](mailto:valerie.la_gamba@alcatel-lucent.com)

#### Alcatel-Lucent Investor Relations

Rémi Thomas  
Don Sweeney  
Tom Bevilacqua  
Tony Lucido

Tel: + 33 (0)1 40 76 50 61  
Tel: + 1 908 582 6153  
Tel: + 1 908-582-7998  
Tel: + 1 908 582 5722

[remi.thomas@alcatel-lucent.com](mailto:remi.thomas@alcatel-lucent.com)  
[dsweeney@alcatel-lucent.com](mailto:dsweeney@alcatel-lucent.com)  
[bevilacqua@alcatel-lucent.com](mailto:bevilacqua@alcatel-lucent.com)  
[alucido@alcatel-lucent.com](mailto:alucido@alcatel-lucent.com)