

Quelles sont les exigences des utilisateurs de télécommunications ?

Les télécommunications et les TIC offrent de nombreux services aux consommateurs. En raison de leur pertinence, certains services se sont révélés indispensables pour la vie privée et les activités professionnelles des utilisateurs. Cependant, ces derniers inconscients des difficultés liées à la fourniture des services se montrent très exigeants vis-à-vis des fournisseurs de services de télécommunications. Quelles sont les exigences des consommateurs ?

Plusieurs acteurs sont impliqués dans la fourniture des services de télécommunications, mais le plus souvent, les consommateurs ne considèrent que l'opérateur de télécommunications ou le fournisseur de service. Il arrive que les utilisateurs rejettent la responsabilité de dysfonctionnement du terminal sur le fournisseur de service, oubliant ainsi le rôle de l'équipementier.

L'accès et l'utilisation des services de communications électroniques dépendent à la fois de l'opérateur de télécommunications et du fabricant des terminaux. Un défaut du terminal peut priver l'utilisateur de services de télécommunications.

Les utilisateurs de systèmes de communications électroniques s'attendent toujours à accéder aux services n'importe où et n'importe quand sans tenir compte des difficultés inhérentes au fonctionnement des systèmes de télécommunications

Les réseaux de télécommunications ont une couverture limitée, ce qui laisse comprendre que le service ne peut pas être disponible partout comme le souhaitent les consommateurs. Pour rendre le service disponible dans les endroits les plus fréquentés, diverses solutions sont envisagées : déploiement de réseau sans fil et de satellite de télécommunications, roaming, etc.

L'accès au service à n'importe quel moment est une autre exigence des consommateurs. Il est vrai que les réseaux de télécommunications destinés au public ont vocation à être disponibles 24 heures par jour dans le but de pouvoir répondre aux demandes de connexion des utilisateurs quand le besoin se fait sentir. Pour satisfaire cette exigence, de nombreuses ressources sont mises en œuvre pour garantir le fonctionnement de ces systèmes en tout temps.

L'accès au haut débit est une tendance forte. Les utilisateurs veulent accéder au haut débit n'importe où et n'importe quand. Cette demande de la part des utilisateurs est justifiée par le fait

qu'ils échangent de plus en plus entre eux de plus grands volumes d'information. Le transfert de fichiers de grande taille exige des vitesses appropriées pour leur transmission rapide, et certaines fois quasiment en temps réel.

Ces demandes formulées quotidiennement à l'endroit des opérateurs de télécommunications impliquent l'exploitation de diverses ressources pour satisfaire la clientèle qui se révèle toujours inconsciente, ne demandant que de la valeur pour chaque centime facturé.

Ces exigences se traduisent des investissements continus pour la mise à niveau du réseau et l'amélioration des infrastructures.

La mise à niveau implique que l'opérateur doit nécessairement augmenter la capacité de son système par l'exploitation de nouvelles technologies ou par l'expansion du réseau.

Les infrastructures qui supportent le service doivent être améliorées de manière continue pour ne pas être la cause de défaillance du réseau.

Les exigences des consommateurs s'adressent également aux équipementiers ou fabricants de terminaux. Aujourd'hui, les consommateurs veulent disposer de téléphones à la fois portables, multimédia et supportant le haut débit. Le téléphonie cellulaire développé de nos jours doit pouvoir jouer son rôle de téléphone, et d'ordinateur pour l'accès à l'Internet. En de plus de l'accès à la téléphonie et à l'Internet, le terminal téléphonique offre de nombreux autres services : géolocalisation, logiciels d'application, etc.

Le plus grand défi est d'arriver à faire comprendre aux utilisateurs que les systèmes techniques obéissent à des principes techniques. Ils sont donc sujets à des dysfonctionnements, des pannes et des congestions, donc ils ne peuvent se révéler défaillants à certains moments.

Il y a lieu également de repenser les stratégies de marketing qui rassurent, sans tenir compte de ces limitations, les utilisateurs sur la disponibilité des services en tout temps et partout.

Gregory DOMOND, Ing. M.Sc
PDG PromoTIC
gdomond@haitipromotic.com

