

# qualité de service

## mesure et benchmark

### Forte demande de la part des opérateurs et des unités marketing pour offrir des services de qualité

Dans un environnement de forte concurrence, la qualité de service est un facteur clé de différenciation entre opérateurs.

### Une gamme complète de prestations

La mission de Sofrecom est d'assister France Télécom dans le développement de sa croissance sur les activités mobiles, fixes ou multimédia, aussi bien en France qu'à l'international.

Le conseil international apporté par Sofrecom à ses clients opérateurs, leur fait bénéficier d'une expérience riche, multiple et focalisée sur leur domaine de spécialisation.

#### Des prestations de mesures de la qualité des réseaux

Sofrecom réalise des campagnes de mesures de la qualité de service de bout en bout (End to End) permettant d'évaluer la qualité réellement perçue par le client.

Sofrecom propose des prestations de mesures et d'analyse de la qualité de services pour différents types de réseaux mobiles et fixes :

- réseaux mobiles 2G et 3G
- réseaux WiMAX
- réseaux fixes

#### L'évaluation de la qualité pour une large gamme de services

- mesure de la qualité de services des réseaux mobiles 2G et 3G : Service voix, Services SMS/ MMS, Services data mobile (internet, WAP, FTP, ...)
- mesure de la qualité de services des réseaux WiMAX : Service VoIP, Services data
- qualité de service des réseaux fixes : Service voix, VoIP, Services data (internet, FTP, TV, ...)

#### Une équipe projet constituée d'experts techniques

Un accompagnement et un support tout au long des campagnes d'évaluation de la QoS.

### De nombreuses références

France Telecom Orange AMEA (Africa Middle East Asia) Botswana, Cameroun, Côte d'Ivoire, Jordanie, Guinée Bissau, Guinée Conakry, Guinée Équatoriale, Madagascar, Mali, République Centrafrique, Sénégal.

### La qualité de service, un avantage concurrentiel

Les opérateurs de télécommunications sont de plus en plus sensibilisés aux solutions leur permettant de développer des avantages concurrentiels.

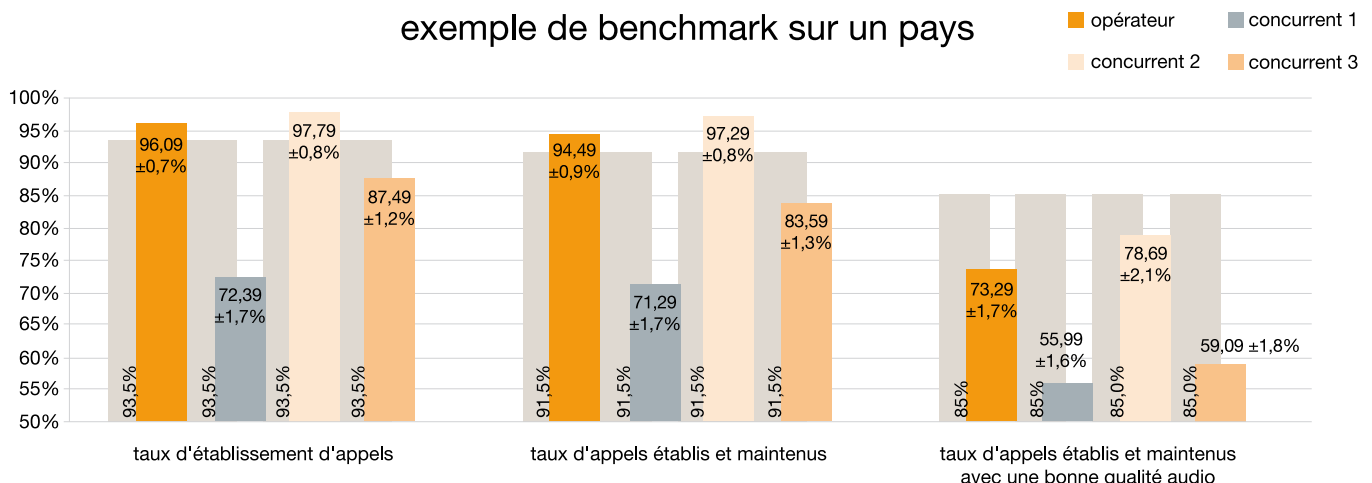
#### Des solutions adaptées aux besoins des opérateurs

- la qualité de service perçue par le client est un enjeu essentiel pour assurer le succès des services voix et des nouveaux services multimédia
- les campagnes de benchmark que réalise Sofrecom permettent aux opérateurs de développer leur stratégie d'optimisation des réseaux

#### Des bénéfices réels

- amélioration de l'expérience client
- avantage concurrentiel
- optimisation opérationnelle des réseaux

### exemple de benchmark sur un pays



# quality of service

## measurement and benchmarking

### Strong demand from operators and marketing units for quality of service (QoS) offers

In today's highly competitive markets, quality of service is the key to market differentiation for all operators.

### A complete range of services

Sofrecom supports France Telecom's development of its mobile, fixed-line and multimedia businesses in France and around the world.

It provides international consultancy services to many operators, sharing its broad, rich experience and focusing on their particular specialisations.

#### ■ Network quality measurement services

Sofrecom performs end-to-end QoS measurement campaigns to assess the quality actually perceived by users.

Sofrecom can measure and analyse QoS on all mobile and fixed-line networks:

- 2G and 3G cellular
- WiMAX
- landline

#### ■ Quality of service evaluation of a vast range of services

- on 2G/3G mobile networks: Voice, SMS/ MMS, Mobile data (internet, WAP, FTP, etc.)

- on WiMAX networks: VoIP, Data

- on landline networks: Voice, VoIP, Data (internet, FTP, TV, etc.)

#### ■ Project team of technical experts

An assistance and a support during the QoS evaluation.

### Numerous references

France Telecom Orange AMEA (Africa Middle East Asia) Botswana, Cameroon, Ivory Coast, Jordan, Guinea Bissau, Guinea Conakry, Equatorial Guinea, Madagascar, Mali, Centrafrican Republic, Senegal.

### Quality of service: a competitive advantage

Telecommunications operators are increasingly interested in solutions that can give them a competitive edge.

#### ■ Solutions adapted to operators' needs

- the quality of service perceived by users is the key of the today's voice and multimedia success
- benchmark campaigns realized by Sofrecom enable operators to adapt their network optimisation strategy

#### ■ Tangible benefits

- enhanced customer satisfaction
- competitive advantage
- operational optimisation of networks

### exemple of benchmark realized on a country

