

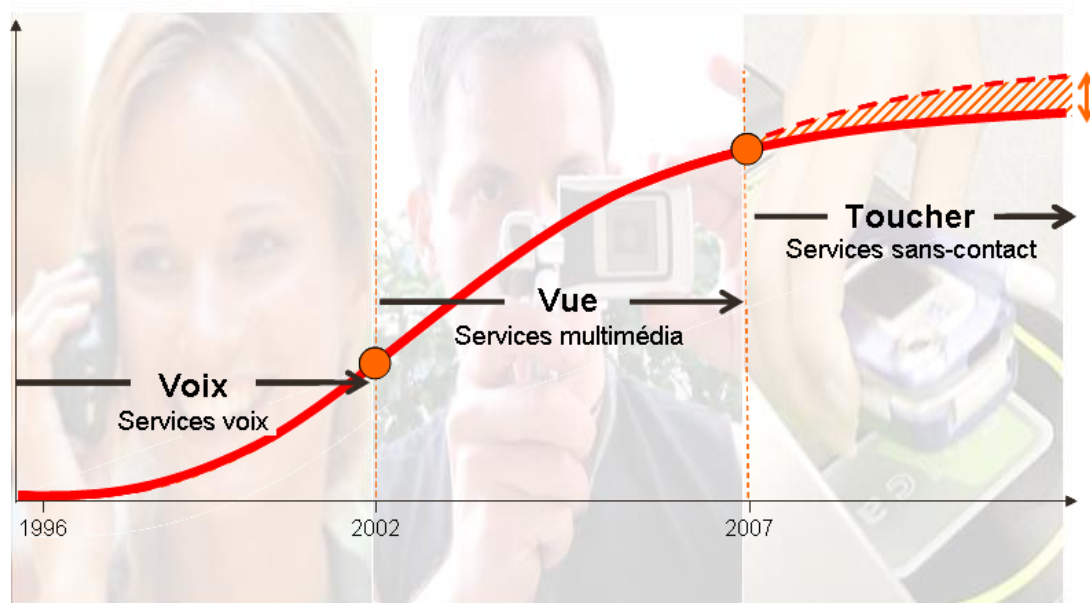


Bouquet de services « Sans Contact Mobile » : Comment passer des attentes clients à une mise en œuvre concrète ?

Conférence ACSELM du 04/12/09
Stéphane Lebas

Le NFC va introduire une troisième révolution dans l'usage du mobile en permettant l'interaction avec l'environnement physique

- Beaucoup de technologies sont développées aujourd'hui pour améliorer le quotidien. L'enjeu clé est de tout réunir sur un outil unique et familier de tous.



Source : DOCOMO, cité par BADIM, juillet 2007

1. Une satisfaction client incontestable selon toutes les sources

- Paiement NFC :
 - 91% de clients satisfait à Caen
 - 95 % de clients satisfaits à Strasbourg
- Transport NFC
 - 90 % de clients satisfait à Paris

2. Des valeurs d'usages / bénéfices clairement identifiés par les clients (vs autres technos)

- Simplicité
 - Interface Utilisateur
 - Parcours client bout en bout
 - Usage intuitif et rapide
- Praticité
 - Multi-services/ Centralisation des services (Mon porte-feuille dans mon mobile)
 - Interactivité (Info, Achat...)
 - Assistance/ Support
 - Disponibilité totale
- Sécurité

Source : Quali et Quanti opérateurs et Fournisseur de Services (2006-2009)

Le NFC, la 3^e Révolution du Mobile, en Europe, c'est nous ...



- Notre Projet met en œuvre les composants essentiels au développement du NFC :

- Une Communauté Urbaine volontariste



- Un ensemble large d'Opérateurs Télécoms



- La Mobilisation d'une large communauté d'offres de Services.

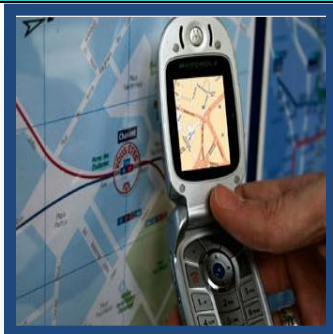


- La mise en mouvement des Industriels



Avec une concrétisation dès Q1 2010 à Nice, via un bouquets de services multi-opérateurs et multi-partenaires...

Affiches intelligentes



Paiement privatif / Fidélité



Au moins 3300
clients équipés
Un ou deux
terminaux
communs

un bouquet de
services tri-op
Téléchargeable
dans la SIM



Association Française
du Sans Contact Mobile

Vérifier en
conditions réelles
processus
opérationnels de
vente, support
client et SAV



Services Publics
Ville

Transports



Paiement



Au sein d'un écosystème regroupant des initiatives complémentaires pour réussir le NFC mobile

