

# **Résumé de l'intervention de Dr Rim Belhassine-Cherif :**

## **« Tendances Futures des Services Mobiles pour les Années 2020 »**

Dans un environnement très concurrentiel et doté d'une progression perpétuelle des technologies des TICs, les opérateurs mobiles sont complètement conscients que les services voix ne suffisent pas actuellement pour garantir la rétention de leur clientèle et qu'il faut de plus en plus investir dans les Services à Valeur Ajoutée (VAS) afin d'améliorer leurs images de marque, fidéliser leurs clients et maintenir une position imposante sur le marché.

Néanmoins, ces services VAS ne peuvent être développés, et par la suite fournis, que moyennant un écosystème qui les favorise. Cet écosystème englobe surtout les technologies innovantes (accès, multimédia, gestion du trafic, interconnexion, etc.), les plates-formes de service, les équipements et les terminaux d'abonnés, les Business Modèles qui doivent être plus flexibles et prometteurs, sans oublier les clients de l'opérateur eux-mêmes, dont le comportement et les pré-requis permettent d'orienter les offres de services de l'opérateur.

En présence d'un tel écosystème favorable, le marché mobile en 2020 connaîtra plusieurs tendances et innovations relatives aux applications et services VAS dédiés aussi bien aux particuliers qu'aux entreprises et répartis sur plusieurs domaines (éducation, santé, transport, etc.). Une liste des tendances majeures des services mobiles sera énumérée lors de la présente intervention.

Cependant, la nature des services à offrir dépend étroitement des spécificités du marché et de son degré de développement. A cet effet, une étude de cas sur les tendances des services mobiles dans les pays en voie de développement, en particulier les pays africains, sera présentée tout en soulignant l'influence des caractéristiques de tels pays (niveau de vie, contraintes logistiques, etc.).