

# Alcatel-Lucent assure la qualité de service

**Alcatel-Lucent** lance un nouveau service géré (managé). Issu du catalogue de solutions Motive, ce service, annoncé ce 21 mai dans le cadre du TM Forum de Dublin, vise à renforcer la qualité des prestations des fournisseurs aux utilisateurs finaux.

Le Managed Service Quality and Assurance (**MSQA**) s'appuie sur une technologie des **Bell Labs** en cours de brevetage. Il est personnalisable pour chaque opérateur et fournisseur de services en fonction de ses priorités commerciales afin d'identifier le meilleur moyen de mesurer la qualité de service et de gérer les préoccupations des clients.

Au final, au delà de la performance du réseau, l'offre assure l'homogénéité de la qualité des communications quels que soient les terminaux utilisés. Autrement dit, cela permet de surveiller et, au besoin, d'améliorer les services de l'opérateur en fonction des attentes du client. Coupures d'appel, problèmes de téléchargement, connexions Internet aléatoires, etc., seront corrigés au plus vite promet Alcatel-Lucent.

## Répondre aux exigences de qualité

L'outil, d'ores et déjà disponible, permettra donc aux opérateurs et fournisseurs de services de répondre au mieux aux exigences de qualité des clients. Ce qui poussera à améliorer leur fidélisation. Une arme de choix face à la difficulté de retenir l'abonné final sans cesse attiré par les sirènes des offres concurrentes.

*« Cette nouvelle offre permet à notre clientèle de bénéficier de ses capacités de façon flexible, résume **Adolfo Hernandez**, président du groupe logiciels, services & solutions d'Alcatel-Lucent. L'efficacité de la méthodologie des Bell Labs est telle que nous pensons que les clients qui utiliseront nos services gérés pourront non seulement garantir des niveaux de qualité pour des services spécifiques, mais également s'engager réellement sur l'expérience de leurs abonnés. »*

Alcatel-Lucent doit par ailleurs annoncer, demain mardi 22 mai, une « innovation révolutionnaire » pour la gestion du cœur de réseau. L'annonce se déroulera dans le cadre de son Technology Symposium Annuel 2012, qui se tiendra à Santa Clara (Californie) les 22 et 23 mai prochain.