

Android coûte 1,5 milliard d'euros aux opérateurs

A l'heure où Android se rapproche des 45 % de part sur le marché des plates-formes pour smartphones aux Etats-Unis selon Nielsen*, les opérateurs et utilisateurs peuvent peut-être regretter d'avoir adopté aussi massivement l'OS mobile de Google. Une étude baptisée *Controlling the Android* de WDS (Wireless Data Services), société de conseils et services dans le domaine de la mobilité pour les opérateurs essentiellement, met en avant les nombreuses pannes que subissent les smartphones sous Android.

Selon l'étude, basée sur l'analyse de 600 000 appels vers différents centres de supports techniques en Europe et aux Etats-Unis, les interventions nécessaires suite à un incident (retour smartphone, réparations...) ont coûté quelques 2 milliards de dollars (1,46 milliard d'euros) aux opérateurs sur 12 mois. 12,6 % des appels portaient notamment sur un problème matériel avec le terminal contre 9,3 % pour les Windows Phone, 8 % pour les iPhone et 5,5 % pour les BlackBerry.

Aucun défaut à la plate-forme Android

Ce n'est pourtant pas la qualité de l'OS qui est remise en cause. « *Nous voulons être absolument clair sur une chose, précise **Tim Deluca-Smith**, vice-président du marketing chez WDS, notre analyse ne trouve aucun défaut inhérent à la plate-forme Android. Son ouverture a permis à l'écosystème d'atteindre une taille phénoménale, à un rythme phénoménal, et c'est ce succès qui entraîne les difficultés.* »

Les problèmes viennent plutôt de l'accumulation des offres de produits d'entrée de gamme qui ont pu se multiplier grâce à l'accès libre et gratuit de la plate-forme. « *De nombreux opérateurs traitent Android comme une implémentation standard avec une expérience client cohérente, analyse le responsable. Compte tenu de sa nature, ce n'est évidemment pas le cas. L'expérience client Android diffère énormément entre les périphériques et cela signifie que la façon dont les appareils Android sont vendus au détail et soutenus doivent prendre en compte des facteurs tels que la fabrication et la qualité des composants.* »

Mieux gérer l'intégration des produits Android

De par les besoins de retour et réparation des terminaux, les pannes des smartphones augmentent considérablement les coûts de support aux opérateurs par rapport aux problématique logicielle qui peuvent se résoudre en ligne (par l'utilisateur piloté par le technicien) ou par une éventuelle mise à jour OTA (*over the air*). Problèmes de batterie, d'allumage, d'écran, de mémoire, de carte mémoire, de bouton, de haut parleur, et de caméra, voire de conflits matériels, sont les pannes les plus fréquentes, tant chez Android que chez les autres plates-formes. Android s'y distingue notamment par ses faiblesses sur la charge de la batterie, les dommages au boîtier/coque, et le lecteur de carte SD.

En conséquence, pour optimiser au mieux leurs investissements, les opérateurs « *ils doivent mieux gérer la manière dont ils apportent les produits Android dans leur réseau, leur vente au détail et le*

support ». Et WDS de livrer quelques conseils : renforcer les tests avant d'intégrer un produit dans le catalogue; anticiper sur les défaillances matérielles en s'assurant de l'efficacité du support technique et de la procédure de retour; éduquer les clients depuis le lancement des smartphones afin de minimiser les appels vers les centres techniques. Ou bien s'arranger pour remplacer le support technique par la communauté et les outils en ligne à la manière des offres B&You de Bouygues Telecom et autre Orange Sosh.

L'augmentation des pannes portée par le succès

Si Android est pointé du doigt dans cette étude, c'est en toute logique. Sa popularité grandissante, il n'est pas illogique que, dans l'absolue, les pannes et interventions se multiplient d'autant. De plus, contrairement à Apple et RIM qui conçoivent de A à Z leurs iPhone et BlackBerry respectifs, l'offre Android est multi constructeurs avec des niveau de qualité différents selon les fabricants. Enfin, les multiples mises à jour des versions d'Android que serait tenter de faire l'utilisateur, surtout lorsque le constructeur ne l'a pas prévu, sont également de nature à provoquer des incidents, notamment en matière de compatibilité des composants avec l'OS de Google.

** 28 % pour iOS, 18 % pour BlackBerry et 7 % pour Windows Mobile au 3e trimestre 2011.*