

# POURQUOI LES TECHNOLOGIES USSD ET SMSC DEVRAIENT FAIRE PARTIE INTÉGRANTE DU SUCCÈS DE TOUTE ENTREPRISE AFRICAINE

Un entretien avec Hemraj Mahabir - NG-VAS Solution Stream Owner chez Adapt IT Telecoms  
par Katucia Moussongo



**USSD (Unstructured Supplementary Service Data) est l'une des plus importantes technologies dans l'industrie de la Télécommunication au côté du SMSC. En Afrique, plusieurs types de communication à but transactionnel (entre les entreprises et leurs clients) se font grâce à USSD. C'est pourquoi, Adapt IT Telecoms se positionne dans l'industrie avec un produit unique et exceptionnel appelé "NextGen v.Services Framework" comprenant USSD. Dans cette interview, Hemraj Mahabir, NG-VAS Solution Stream Owner nous en dit plus sur l'avenir de l'USSD en Afrique.**

## Parlez-nous de votre parcours dans le secteur des Télécommunications et de ce qui vous passionne?

Mon parcours dans les Télécommunications a officiellement commencé en 2001 lorsque j'ai rejoint une grande société de Télécommunications en tant qu'ingénieur de support et d'intégration. Depuis, j'ai progressé vers l'architecture de solution, l'avant-vente de produits et la vente de solutions. Pendant que je travaillais pour des multinationales dans l'industrie des Télécommunications, j'ai eu l'occasion de travailler avec des clients régionaux et internationaux dans de pays différents.

Ma connaissance en matière des Télécommunications est vaste, car je suis familier avec la plupart de ses aspects, y compris les technologies d'accès radio, les réseaux de base (systèmes opérationnels et de soutien aux activités) et les services d'application à la clientèle. Cela comprend les divers canaux de communication, les technologies d'accès, les services de surveillance des réseaux et des performances, l'expérience client et les services à valeur ajoutée.

Ma passion est d'être à l'écoute de nos clients, de suivre l'évolution rapide du paysage technologique et d'offrir des solutions adaptées à leurs besoins. Je suis également enthousiaste à l'idée de promouvoir nos produits et solutions.

## Quel est votre domaine de spécialisation chez Adapt IT Telecoms et pourquoi est-ce l'endroit idéal pour faire carrière?

Dans mon rôle actuel de NG-VAS Solution Stream Owner, je suis chargé de fournir à nos clients des produits et des solutions de haute qualité, simples à utiliser et à la gestion. En plus de leur donner l'occasion de générer des revenus et d'améliorer leur expérience client.

Mon objectif est de m'assurer que nos produits et solutions évoluent en fonction des besoins de nos clients. Je m'efforce également d'assurer la meilleure qualité de livraison de toutes nos solutions, et je m'engage à offrir des produits et des solutions à valeur ajoutée qui répondent le mieux à leurs besoins.

C'est un privilège pour moi de faire partie de l'équipe d'Adapt IT, car j'ai à cœur d'aider nos clients à atteindre leurs objectifs, et je suis heureux de faire partie d'une entreprise prospère.

**Adapt IT est l'endroit idéal, car nous faisons notre possible pour fournir aux clients des solutions innovantes et sur mesure. C'est le lieu parfait pour toute personne souhaitant travailler et faire partie des dernières tendances technologiques. Nous sommes engagés à satisfaire nos clients et nous sommes fiers d'être des leaders dans l'industrie.**

## Que pensez-vous des technologies USSD et SMSC? Comment positionnez-vous l'USSD sur le marché africain?

USSD (Unstructured Supplementary Service Data) est placé comme un service à valeur ajoutée qui permet une communication texte interactive en temps réel entre l'appareil mobile qui est l'utilisateur final et une application de

fournisseur de services. Le tout se fait à travers un réseau de communication, en utilisant une série d'options de menu interactif.

USSD est largement utilisé pour une variété de services tels que les services bancaires mobiles, les demandes de solde, les demandes d'information, l'authentification à deux facteurs et plus. **C'est une technologie simple et avantageuse parce qu'elle ne nécessite pas d'accès Internet ou de données, en plus d'être accessible à tout type d'utilisateurs mobiles.**

De plus, l'utilisation de USSD n'a pas régressé en termes de communication entre l'utilisateur final et le réseau de Télécommunications. Il reste une méthode de communication populaire entre un utilisateur final et un service d'application. Et le recours au service demeure élevé depuis son introduction sur le marché.

**Du point de vue des opérateurs de réseau de Télécoms, USSD reste un canal de communication très important.** En Afrique, USSD reste l'un des canaux les plus utilisés en ce qui concerne les transactions génératrices de revenus, par rapport aux applications mobiles ou à d'autres canaux disponibles pour l'utilisateur final. Selon des indications récentes, aucune diminution des revenus transactionnels provenant de l'USSD n'est observée par les opérateurs de Télécommunications. En fait, USSD reste un canal essentiel pour les transactions génératrices de revenu auprès de nombreux opérateurs de réseaux mobiles.

Si les services USSD sont interrompus ou indisponibles, les opérateurs de réseaux mobiles sont susceptibles de subir des pertes de revenus. Cela est dû au fait que les services générateurs de revenus tels que les recharges, le transfert de forfait et les services d'appel ne soient pas disponibles via d'autres canaux, et cela peut également avoir un impact sur l'expérience client.

Le SMSC (Short Message Service Center), fait également partie du service à valeur ajoutée fournie par un fournisseur de réseau de Télécommunications, dans le but d'acheminer et de livrer des messages texte « SMS ». Les SMSCs sont des composants essentielles de l'activation et de la fonctionnalité des SMS, puisqu'ils stockent et transmettent les messages SMS de pair-à-pair (P2P), d'application à personne (A2P) et de personne à application (P2A). Bien qu'il ait été le canal de messagerie de pair-à-pair le plus populaire, le SMSC est actuellement, principalement utilisé pour les messages d'application à personne (A2P). Cela comprend les SMS pour la publicité et la notification aux clients des transactions qui ont lieu, disons, dans les banques ou d'autres services financiers. Il facilite l'authentification à deux facteurs et fournit un avis sur les alertes d'urgence et de précaution. Il a beaucoup d'autres cas d'utilisation.

En résumé, le SMSC et l'USSD sont toujours considérés comme les meilleures technologies de communication par message-texte dans l'industrie des Télécommunications. Ils offrent aux utilisateurs une façon en temps réel, simple et interactive d'accéder aux services et d'effectuer des transactions.

## **Pensez-vous que l'Afrique ou le marché africain se passeront un jour de ces deux technologies?**

L'Afrique est considérée comme une économie du tiers monde, ce qui signifie qu'il n'y a pas beaucoup de smartphones sur le marché. La technologie smartphone n'est toujours pas adoptée par 100 % de la population. Beaucoup de nos utilisateurs finaux considèrent encore les téléphones mobile basique dit « feature phone » comme leur principale moyen d'accès aux services mobiles. Par conséquent, pour ces utilisateurs, USSD et SMSC demeurent des composantes essentielles de la communication, en raison du coût élevé des données mobile dans l'industrie ou dans le réseau de Télécommunications.

De nombreux clients considèrent USSD comme un moyen simple et abordable de communication pour accéder aux services, même s'il y a des applications alternatives disponibles pour le téléchargement ou l'utilisation des services. Par exemple, si un utilisateur souhaite recharger des données mobiles ou forfait d'appels, il utilisera généralement USSD pour le faire. Il continuera d'utiliser USSD pour obtenir des renseignements sur ses données ou sa balance. Cela a été observé dans des pays comme l'Afrique du Sud et le Nigeria, où dans certains cas les transactions USSD sont plus d'un milliard par mois pour les opérateurs de Télécommunications. Cela indique que l'USSD est toujours la principale méthode de communication pour les utilisateurs mobiles en Afrique.

## **Quel type d'entreprises peuvent adopter l'USSD? PME ou grandes entreprises, quel secteur et pourquoi, quelle en sera la valeur?**

Les entreprises de toutes tailles sont à la recherche de diverses méthodes pour communiquer avec leurs clients. **En ce qui concerne l'usage de l'USSD, la première concerne les services d'autogestion. USSD fournit aux clients des services d'auto-assistance qui sont rapides et faciles à utiliser.** C'est-à-dire qu'au lieu de contacter des agents de centres d'appels, ils peuvent effectuer des transactions, obtenir des renseignements et faire beaucoup plus. Un autre cas où USSD peut-être utilisé est l'appel à l'action. L'utilisateur compose le code USSD et suit les menus suggérés. En conséquence, il n'y a pas de temps perdu ni de conversation inutile entre le client et un agent d'assistance.

Ensuite, **USSD est très utile pour les sondages**; par exemple, les entreprises peuvent inviter les utilisateurs à participer à des campagnes de sondage marketing. Ces sondages peuvent révéler les opinions des clients, ou être utilisés pour recueillir des renseignements sur les nouveaux produits ou services qu'ils offrent. Ces sondages sont utiles parce qu'elles recueillent des réponses qui permettent aux entreprises de prendre de meilleures décisions et de déployer plus d'efforts pour créer des campagnes de marketing plus efficaces.

**USSD aide à l'amélioration de l'Expérience Client.** Par exemple, dans la banque mobile qui est un service financier mobile populaire, en particulier dans les marchés émergents et en Afrique. Ces services financiers mobiles peuvent être complétés par USSD, qui est disponible sur n'importe quel appareil mobile. En Afrique, nous voyons de nombreux fournisseurs de services bancaires mobiles utilisant USSD qui est utilisé comme le support transactionnel de base pour les services bancaires mobiles.

**Pour les mises à jour des informations, les entreprises utilisent USSD** pour offrir à leurs clients des services à valeur ajoutée par l'entremise de fournisseurs de services d'applications sans fil (WASPs). Cela comprend la réception de l'actualité en cours et d'autres mises à jour, ainsi que l'achat de contenu et d'autres services.

De plus, les entreprises cherchent des façons d'utiliser comme le démontrent les exemples suivants : la publicité mobile s'est révélée très efficace lorsqu'elle est combinée avec d'autres médias. En d'autres termes, **USSD fournit aux entreprises une plus grande portée en termes de publicité.** Par exemple, avec le code USSD, les utilisateurs peuvent envoyer des messages « Call me Back » aux destinataires. et le SMS résultant peut être davantage monétisé par l'injection de publicité dans l'espace disponible.

L'utilisation de coupons ou de bons qui peuvent offrir des services gratuits ou des réductions sont une autre stratégie pour attirer de nouveaux clients. **Les entreprises peuvent utiliser des bons USSD et des offres uniques pour fournir aux potentiels acheteurs une occasion de tester leurs produits ou services.** Enfin, l'organisation de concours qui intègrent USSD et les réseaux sociaux sont populaires parce **que les codes USSD permettent aux clients potentiels de participer facilement aux compétitions.** Dans cette approche,

USSD vous permet de communiquer avec des clients potentiels avec lesquels vous n'auriez pas interagi autrement.

## **Quel est l'avenir de l'USSD en Afrique?**

USSD existe depuis très longtemps. Je dirais plus de trois dernières décennies. Il s'est segmenté dans l'industrie des Télécommunications comme une simple technologie fonctionnelle et puissante. La valeur réside dans le fait que **c'est le moyen idéal pour se connecter et atteindre les clients, quel que soit l'appareil mobile qu'ils utilisent.** Peu importe si le consommateur a une connectivité Internet ou pas, ou s'il utilise un quelconque réseau, USSD est disponible pour tous. Ce qui implique qu'il est complètement inclusif.

En Afrique principalement, l'utilisation de l'USSD n'a pas rétrogradé. Environ 90% des transactions mobiles en Afrique subsaharienne transitent par l'USSD selon un rapport de la GSMA. Et le marché africain utilise généralement USSD pour une gamme d'activités comme le transfert d'argent, faire des recharges, acheter des paquets de données, et obtenir des informations sur les services qu'ils ont. Il y a eu une adoption massive de l'USSD en raison de la disponibilité sur les téléphones et les smartphones. Cela permet des capacités de grande portée à un public plus large que les applications mobiles.

## **Je crois que USSD sera opérationnel pour les 5 à 10 prochaines années.**

En fait, nous voyons des clients ou des Opérateurs de Télécommunications essayons de trouver des façons d'utiliser USSD avec des données mobiles, ce qui est une ironie parce USSD n'est pas une technologie axée sur les données. C'est généralement une technologie qui a été utilisée sur le réseau SS7 traditionnel qui ne nécessite pas de données ou Internet. Les opérateurs recherchent des alternatives, où le service USSD pourra être activé sur les réseaux 4G et 5G.

Au-delà de cela, je dirais que **USSD restera un mécanisme populaire pour les fournisseurs de services de communication, les entreprises et les utilisateurs finaux en Afrique**, grâce à la gratuité ou de l'abordabilité de ses transactions. Dans la plupart des cas, USSD est gratuit, il est interactif et il est simple et convivial. De cette façon, en particulier en Afrique, les entreprises peuvent atteindre un public plus large, peu importe leur connectivité à un coût incroyablement bas. Cela ouvre un large éventail de possibilités commerciales pour les entreprises.

## **Comment la Transformation Numérique permet-elle d'autonomiser la région africaine aujourd'hui ? et demain?**

La Transformation Numérique a le potentiel de renforcer considérablement la région africaine aujourd'hui et à l'avenir. C'est un outil puissant qui peut aider à améliorer l'accès à l'éducation, aux services de santé, à la croissance économique, à la gouvernance et aux services publics, ainsi qu'à la communication et à la connectivité.

En ce qui concerne l'accès à l'éducation, la Transformation Numérique peut aider à combler le fossé pour les personnes vivant dans les régions éloignées et rurales qui n'ont peut-être pas accès aux établissements d'enseignement traditionnels. Cela peut être réalisé grâce à l'introduction de cours en ligne, de salles de classe virtuelles et de plateformes d'apprentissage en ligne.

Les services de santé peuvent également être améliorés par la prestation de services de télémédecine, de consultations à distance et de télésurveillance des patients. Cela peut être particulièrement bénéfique pour les personnes vivant dans des régions éloignées qui n'ont peut-être pas accès aux établissements de santé.

Aussi, la Transformation Numérique peut également stimuler la croissance économique grâce à la croissance du commerce électronique, des paiements numériques et des marchés en ligne. Cela conduira certainement à la création de nouveaux emplois, accroître la productivité et stimuler l'innovation.

En ce qui concerne la gouvernance et les services publics, la Transformation Numérique pourrait permettre la prestation de services gouvernementaux en ligne, la numérisation des documents publics et l'utilisation de l'analyse des données pour prendre de meilleures décisions.

Enfin, la Transformation Numérique est capable de contribuer à l'amélioration de la communication et la connectivité, en favorisant la croissance des réseaux mobiles, à large bande et Wi-Fi. Le tout, dans le but de restaurer l'accès à l'information, promouvoir la collaboration et permettre le travail à distance.