



Microsoft annonce l'amélioration de l'expérience d'appel sur Skype

Microsoft met à jour son application iOS et Android pour une meilleure expérience mobile.

Microsoft Skype a annoncé le 25 Octobre 2016, quelques mises à jour améliorant la qualité de l'expérience d'appel via mobile. Les dernières modifications font partie des plans de Microsoft afin de moderniser Skype et son infrastructure.

Microsoft affirme qu'il a simplifié l'application avec un accès à une prise de fonctions téléphonique, les appels seront beaucoup plus fiables car ils ne seront pas automatiquement arrêtés si l'hôte de l'appel quitte, l'onglet » Appels téléphoniques » sera nommé » Appels » et permettra d'initier tous type de communication que se soit audio, vidéo

Skype-to-Skype, mobiles, ainsi que des appels fixes. Cette fonctionnalité sera déployée sur Android et iOS de skype.

Enfin, Microsoft a également annoncé qu'elle a introduit une nouvelle façon d'écouter la messagerie vocale sur Skype, il permettra aux utilisateurs de laisser des messages vidéo à la place des messages vocaux traditionnels. Les utilisateurs peuvent également envoyer un texte au lieu d'envoyer un message vocal.



Problème de facturation Vodafone UK chute de plus de 10% de ses ventes

*Le géant des télécommunications **Vodafone** au Royaume-Uni a connu une chute des ventes de plus de 10 % après la migration bâclée des données clients dans son nouveau système de gestion de la relation clients (CRM) **Siebel**. les ventes au Royaume-Uni*

ont chuté de 11,4 % à € 1.84bn – Rapports Vodafone en euros plutôt que la livre sterling – dans les trois mois à la fin de juin.

Vodafone était dès le départ blâmé par la baisse des revenus suite à l'énorme problèmes qu'elle a eu au Royaume-Uni avec ses systèmes de facturation, (le système continu à facturer même après résiliation des contrats ou d'être exclus des comptes en ligne).

Vodafone a sélectionné *Siebel Systems* en octobre 2012, une victoire de contrat qui a été largement diffusé par le géant du logiciel, la standardisation sur Siebel au niveau mondial. Le nouveau logiciel a été conçu non seulement pour assurer le service clients mobiles, mais aussi les clients pour les télécoms de ligne fixe, la mise en réseau de données, les abonnements de télévision et d'autres gammes de services.

« Nous avons un partenariat très fort avec des services de consultation *Oracle*. Ils forment en fait le cœur de notre centre d'excellence qui travaille dans tous les programmes *Siebel* multiples dans de nombreux pays, » a déclaré Carl Bennett, directeur de la technologie CRM de Vodafone.

Cela a eu suite à l'achat d'une licence *Oracle* illimitée par Vodafone en 2009, lorsque la société a décidé de déployer le système *Siebel CRM* pour lui permettre de configurer de nouveaux produits plus rapidement et facilement. « Nous avons conclu qu'il reste la meilleure suite produit pour nous d'utiliser », a déclaré Bennett.

Le niveau des problèmes avec le système a été si grand qu'il a même attiré l'intervention de l'*Ofcom*. Le régulateur des télécoms a lancé sa propre enquête formelle sur Vodafone en janvier suite à une flambée des plaintes au cours de 2015.

Le nouveau PDG de Vodafone du Royaume-Uni, Nick Jeffrey, a affirmé que le problème de facturation était dû au transfert des comptes clients vers le nouveau système de CRM au cours de 2015, et qu'il a désormais été réglé.

Oracle a acquis Siebel Systems pour 5.85bn \$ en 2005, le fruit d'une rivalité de longue date entre le fondateur d'Oracle Larry Ellison et le fondateur de Siebel Tom Siebel.



Vodafone Italia remporte le prix Le Fonti comme « l'entreprise de l'année de la relation clients »

Le 24 juin 2016 – *Vodafone Italia* a été nommée l'entreprise de l'année pour les relations avec la clientèle en 2016. Le prix est décerné par **Le Fonti** qui a reconnu le succès de la campagne « **We Care** » qui vise à consolider et à renforcer la relation de confiance avec les clients, à travers une série

d'actions concrètes dans les domaines de la connectivité, la transparence, la reconnaissance de la fidélité des clients et l'accessibilité du service.

Le **Fonti Awards** est un prix international dédié à la communauté des affaires qui réunit les chefs d'entreprise, cabinets d'avocats et des représentants de grandes entreprises à travers le monde. Le jury est composé du Centre d'études et de l'Institut des Sciences et de la Culture.

Le **Fonti** a attribué Vodafone pour être un leader avec une réputation d'initiatives de qualité et de la relation avec le client très avancé. En particulier pour le projet « **WE CARE** » qui se concentre sur le client à partir de la connectivité et une attention scrupuleuse à l'expérience client.



WhatsApp ajoutera bientôt la messagerie vocale pour les appels VoIP et le partage de fichiers ZIP

WhatsApp ajoutera bientôt la messagerie vocale pour les appels VoIP et le partage de fichiers ZIP.

WhatsApp est sur le point d'ajouter plusieurs nouvelles fonctionnalités à son application de messagerie populaire. Selon l'information divulguée par le site PhoneRadar, l'application doit obtenir une nouvelle fonctionnalité appelée «Call Back», et également la messagerie vocale pour les appels VoIP et la possibilité d'envoyer des fichiers ZIP.

La fonction «Call Back» permet aux utilisateurs qui voient une notification d'appel manqué de rappeler en cliquant sur un seul bouton dans la barre d'état sans ouvrir WhatsApp.

La célèbre application mobile de messagerie instantanée a ajouté aussi une autre nouvelle fonctionnalité qui sera la messagerie vocale pour les appels VoIP WhatsApp.

La fonctionnalité sera d'abord déployée pour les utilisateurs iOS, il sera possible d'enregistrer et d'envoyer un message vocal lorsque l'utilisateur n'est pas disponible.

Alors que WhatsApp permet actuellement de partager des fichiers PDF, il devrait bientôt être possible de partager également les fichiers ZIP.

Ces nouvelles fonctionnalités ont été repérés dans les versions bêta de WhatsApp pour Android et iOS, WhatsApp n'a pas encore indiqué le moment du déploiement de ces nouvelles

fonctionnalités telles que les appels vidéo, les messages vocaux ou encore le partage de fichiers ZIP.



Viber introduit le chiffrement de bout en bout & les chats cachés

La plate-forme de messagerie Viber avec ses 711 millions d'utilisateurs se joint à la vague d'applications tournant sur des fonctionnalités de confidentialité élargies est introduit le chiffrement de » bout en bout « .

Suivant les traces de son principal concurrent *WhatsApp*, l'application de messagerie populaire *Viber* a récemment annoncé avoir déployé également le «**chiffrement de bout en bout**» (**end to end**) pour protéger la vie privée de ses utilisateurs pour tous les messages y compris les discussions de groupe (vous pouvez discuter avec jusqu'à 200 personnes) et les appels par le biais de sa plate-forme sur Android, iOS,

PC et Mac.

Le directeur opératif chez Viber, Michael Shmilov, a indiqué sur le blog officiel de l'application : « Nous sommes heureux d'annoncer que nos utilisateurs seront en mesure de communiquer en toute sécurité dans l'ensemble de leurs appareils grâce à un *chiffrement de bout en bout*, nous avons travaillé sur cette question depuis longtemps et sommes fiers que nos utilisateurs peuvent utiliser en toute confiance Viber sans crainte de leurs messages soient interceptés, que ce soit dans une discussion avec quelqu'un en particulier ou un message de groupe, lors d'un appel, sur PC, smartphone ou tablette ».

Chaque utilisateur disposera d'une clé individuelle qui sera représentée par un cadenas. Le cadenas changera de couleur passant du gris au vert. Ce système de couleur garantissent la sécurité des échanges et préviendra l'utilisateur en cas de problème : si la couleur du cadenas est vert cela signifie qu'un lien existe entre deux utilisateurs, si le cadenas est rouge, cela indiquera qu'il y a un souci avec la clé d'authentification voire une tentative d'attaque soit un hacker ou un gouvernement utilise une attaque de type Man in the Middle donc il faudra donc recommencer l'opération de validation du contact.

Viber propose également « **Hidden Chats** » soit les « **chats cachés** » qui permettront aux utilisateurs de cacher sur l'écran principal de l'application des conversations spécifiques, afin que personne d'autre n'en connaisse l'existence. Les utilisateurs peuvent accéder à ces chats avec un code PIN à quatre chiffres.

En outre, **Viber** est en pleine expansion dans d'autres types de services, tels que les offres de l'entreprise. Les nouveaux

outils d'affaires de l'entreprise permettra aux entreprises d'utiliser l'application pour communiquer avec les clients dans le cadre d'un **CRM** (*gestion des relations clients*).



Attentats de Bruxelles : le gouvernement belge demande d'utiliser la VOIP aux appels téléphoniques

Ce matin mardi 22 mars 2016, Bruxelles touchée par une série d'attaques « aveugles, violents et lâches », a déclaré Charles Michel, le Premier ministre Belge, un double attentat visant l'aéroport de Bruxelles-National, à Zaventem puis dans une station de métro, Maelbeek, près du quartier des institutions européennes, des ministères et du parlement belges.

Le gouvernement belge a donné des consignes concernant les appels téléphoniques, pour faciliter l'organisation des secours et éviter la saturation des réseaux mobiles en invitant les habitants à privilégier les **applications VOIP**.

Le ministre belge des télécommunications, Alexander De Croo a demandé à la population dans son compte tweeter, d'utiliser

les applications VOIP tels que : Skype, WhatsApp, Facebook Messenger, FaceTime..., car les réseaux mobiles de Bruxelles sont saturés.

« IMPORTANT : Les réseaux mobiles de Bruxelles sont saturés. S'il vous plait, contactez [vos proches] à travers des messageries à données : Facebook, WhatsApp, Twitter. Évitez les appels », a-t-il tweeter.

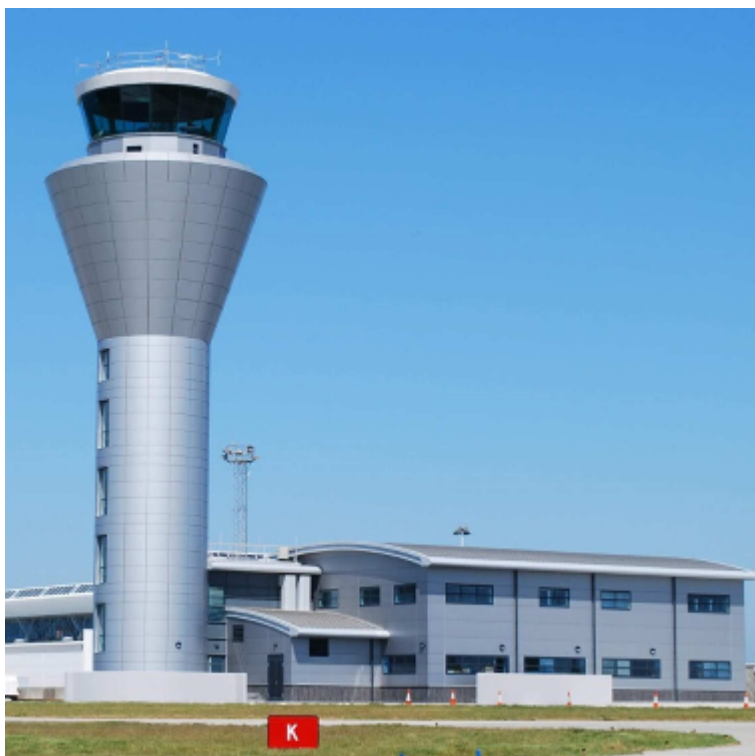
L'opérateur Telenet par exemple a connu une énorme saturation dans son réseau et il a invité ses clients à utiliser les SMS.

Le Centre de Crise du Service Public Fédéral Intérieur a recommandé :

- contacter le Call Center du Centre de crise belge depuis l'étranger au +3278151771. Il vaut mieux contactez vos proches via réseaux sociaux en priorité.
- Un centre d'appels est ouvert au numéro 1771, il est important de rester là où vous êtes. Le n° d'urgence 1771 est actif, mais surtout pour les victimes et proches. N'appellez pas si ce n'est pas strictement nécessaire.

Le réseau social Facebook, a activé son « **Safety Check** » vers 11 heures pour les membres de son réseau localisés à Bruxelles, sachant que certains internautes sont en colère que le réseau social ait mis plusieurs heures à réagir après l'attentat initial à l'aéroport de Zaventem.

Cette fonctionnalité « Safety Check » permettent aux personnes qui se trouvent dans un lieu frappé par un événement dramatique de rassurer leurs proches et amis en un clic qui sont en sécurités.



Jersey Aéroport choisit la solution VoIP VCS de Schmid Telecom AG

Après un processus d'appel d'offres réalisé par Systems Interface Ltd, basée au Royaume-Uni, pour Port Jersey Ltd, Schmid Telecom AG a été choisi pour fournir leur ED-137B conforme à VoIP Voice Communication System Solution pour le nouveau ATC facilité d'urgence pour Jersey Airport.

Le nouveau **VCS** est entièrement redondant et distribué avec un accès VoIP intégrée via un réseau de fibre optique pour les

radios VoIP modernes ainsi que l'interconnexion à l'existant ICS 200/60 système et l'héritage des lignes téléphoniques.

Systems Interface Ltd commente : « Le système proposé par Schmid Telecom convient à l'exigence à long terme pour fournir une solution économique et une solution de cluster de modem basé sur la technologie VoIP ».

Jan-Patrik Kurmis Vice-Président Marketing de Schmid Telecom AG, annonce fièrement : « Ce contrat est à la base le prix de notre excellente solution **VoIP VCS** avec une migration en douceur et les capacités d'interconnexion aux systèmes existants, tout en ayant le retard le plus bas de bout en bout disponible sur le marché. Nous sommes très heureux de poursuivre la relation de longue durée avec l'aéroport de Jersey ».

À propos de Schmid Telecom AG :

La société Schmid Telecom AG est l'un des principaux fournisseurs de systèmes de communication vocale hautement fiables avec une base installée de plus de 5000 postes d'opérateurs et des clients satisfaits dans le monde entier.

Le siège social est situé à Zurich, Suisse. En tant qu'entreprise mondiale, avec des filiales dans le monde entier et des partenaires commerciaux expérimentés fiables sur tous les marchés importants. Les connaissances spécialisées et la confiance dans les nouvelles normes techniques représentent la base des solutions de Schmid Telecom et garantissent aux clients une satisfaction durable.

Les solutions VCS sont spécialement conçues pour la gestion du trafic aérien et sont prêts pour la retransmission et les besoins futurs dans le contrôle du trafic aérien en utilisant une architecture décentralisée, étant entièrement conforme à la norme VoIP ED-137B. La solution couvre la gamme complète des applications avec l'ATM de plus grands centres aux petites et mobiles tours.

L'un des principaux avantages du système est le coût de possession. La qualité du système en relation avec les résultats de haute fiabilité dans les charges d'exploitation très bas.

À propos de Systems Interface :

Systems Interface gère la logistique complexe et les exigences techniques, l'approvisionnement et la fourniture de systèmes entièrement intégrés sur mesure ATC, aides à la navigation et l'éclairage de l'aérodrome, créé, installé et mis en service à des exigences rigoureuses.

À propos de Jersey Aéroport :

Jersey Aéroport de contrôle du trafic aérien géré chaque année plus de 100.000 vols dans l'espace aérien des îles anglo-normandes. le nombre de passagers de l'aéroport de Jersey ont dépassé 1,5 million de personnes en 2015.



VoIP-Pal réclame 7 milliards de \$ contre Apple, AT&T et Verizon pour infractions de brevets

VoIP-Pal a réclamé des dommages de plus de sept milliards de dollars dans des procès contre Apple, AT&T et Verizon pour diverses violations de brevets allégués. Les plaintes déposées devant un tribunal de district des États-Unis dans le Nevada .

Voip-Pal dit quelle à passer treize ans afin de développer son portefeuille de technologies et de propriété intellectuelle et dépensé des millions de dollars. La Société a pris des mesures juridiques afin de protéger sa propriété intellectuelle et les intérêts de ses actionnaires.

Chaque jour, des milliards d'appels, des messages et des paiements sont effectués (en utilisant les applications, les produits et services existants) en utilisant la technologie brevetée de Voip-Pal. Basée sur un taux de redevance de 1,25 % la compagnie cherche 2,84 milliards USD d'Apple, 1,8 milliard de dollars d'AT&T et 2,38 milliards de dollars de Verizon.

Le CEO de Voip-Pal Emil Malak a déclaré : nous visons à dépasser 130 milliards de dollars d'ici 2020, Voip-Pal consolide sa position en tant que leader de l'industrie, non seulement par le développement d'une série de brevets innovants; mais aussi par la protection de ces brevets. Nous travaillons avec diligence sur plusieurs fronts pour monétiser les brevets et de protéger les intérêts de nos actionnaires.

VoIP-PAL.com Inc. est une société VoIP telecom à large bande offrant des services VoIP locaux et interurbains pour les consommateurs et les propriétaires d'entreprises. La société détient un portefeuille de brevets relatifs au protocole de voix sur Internet «VoIP», qui qu'il est actuellement à la recherche de monétiser ses brevets fondamentaux par une vente ou un permis de sa technologie. VoIP-PAL est une société cotée en bourse basée à Bellevue, Washington.



Paielements par Western Union via Viber

Le leader en services de paiement internationaux « Western Union Company » et « Viber » l'une des principales applications de messagerie mobile qui comptent plus de 664 millions d'utilisateurs uniques à travers le monde, ont annoncé le jeudi 04 février 2016, un accord de collaboration pour faciliter le transfert d'argent presque partout dans le monde et en toute commodité via l'application Viber.

Dans cette première version, les utilisateurs de l'application de messagerie Viber aux États-Unis pourront envoyer jusqu'à 499 dollars vers plus de 500.000 agences Western Union dans plus de 200 pays et territoires.

Grâce à la plateforme numérique de Western Union appelé WU Connect qui a été lancé l'année dernière à la date de 26 octobre 2015, cette plateforme technologique innovante s'intègre à des plateformes de messagerie et de médias sociaux grand public de premier plan pour offrir aux utilisateurs une façon tout à fait unique de transférer de l'argent dans le monde entier, rapidement et en toute facilité. Cette alliance entre Western Union et Viber se concentre sur trois domaines clés :

1 – Dans cette première version, les utilisateurs de l'application de messagerie Viber aux États-Unis pourront envoyer jusqu'à 499 dollars vers plus de 500.000 agences Western Union dans plus de 200 pays et territoires.

2 – Une expérience utilisateur pour le monde de la messagerie : Western Union et Viber ont créé une expérience de transfert d'argent qui commencera et s'achèvera sur l'écran de messagerie des utilisateurs de Viber.

3 – Des solutions intégrées : La solution exploite une technologie robuste, la plateforme transfrontalière de Western Union valide une capacité de paiement entrant et de paiement sortant de pointe exploitant la technologie, la conversion de devises, la gestion des données, ainsi qu'une infrastructure réglementaire de conformité et antiblanchiment (AB) pour assurer un virement de fonds efficace et opportun presque partout dans le monde.



Le président et CEO de Western Union, Hikmet Ersek, a déclaré : « Grâce à cette alliance avec Viber, nous continuons à maintenir un élan positif pour augmenter le nombre de façons de virer des fonds vers notre plateforme transfrontalière FinTech, tout en élargissant notre réseau omni-canal numérique. »



Le directeur de l'exploitation de Viber Michael Shmilov, a indiqué : « Nos utilisateurs se servent déjà de Viber pour rester en contact avec leurs amis et leurs proches à travers le monde, la possibilité d'envoyer de l'argent à leurs familles via l'application est donc une prochaine étape naturelle. L'alliance de Viber et de Western Union est notre première étape dans ce sens et elle offre à nos utilisateurs une nouvelle façon d'envoyer de l'argent rapidement et facilement.»



Objectifs 2016 : le service compte un milliard d'utilisateurs

L'application WhatsApp Messenger, qui a été racheté le 19 février 2014 pour un montant de plus de 19 milliards de dollars (13,8 milliards d'euros) par Facebook, le réseau social le plus populaire, annonce officiellement, le lundi 1er février 2016, d'avoir franchi la barre symbolique d'un milliard d'utilisateurs.

Le groupe s'est exprimé sa joie de ce succès dans un message publié sur leur blog officiel : « Depuis aujourd'hui, un milliard de personnes utilisent WhatsApp. C'est presque une personne sur sept sur la Terre qui utilisent WhatsApp chaque mois pour rester en contact avec ses proches, ses amis et sa famille ».

Le fondateur de Facebook Mark Zuckerberg a affirmé aussi hier soir que : « la communauté WhatsApp a ainsi plus que doublé son audience depuis l'annonce de son rachat par Facebook début 2014 ».

Depuis son acquisition par le réseau social Facebook, WhatsApp a lancé son service de téléphonie sur Internet, vers la fin janvier 2015 et s'imposait comme étant l'application de messagerie instantanée la plus populaire devant Facebook Messenger, Snapchat ou encore Viber. Plusieurs start-ups dans de nombreux pays ont amélioré leur relation clients via l'application Whatsapp qui est devenu un outil de service client.



Lors de son invitation, à Munich, le 28 janvier 2016, à la conférence Digital Life Design (DLD) qui a réuni les géants start-ups numériques et les leaders de l'industrie, le fondateur de l'application WhatsApp, Jan Koum, a annoncé la suppression de l'abonnement d'un dollar par an.

« Maintenant, WhatsApp sera gratuit pour le consommateur, on ne facturera plus un dollar par an. »