

Comment la vérification d'identité en ligne peut aider les opérateurs mobiles à exploiter tout le potentiel de la technologie eSIM

CONNECTIVITÉ

IDENTITÉ

POSTÉ LE 28.06.21

La combinaison des techniques digitales de vérification d'identité et de la technologie eSIM permettra aux opérateurs mobiles d'offrir à leurs clients l'expérience entièrement digitale qu'ils attendent.

Vérification d'identité en ligne : sécuriser les points de contact client à distance

Le secteur des télécommunications vit une **transformation numérique** depuis de nombreuses années, mais comme dans la plupart des autres secteurs, cette transformation **s'est fortement accélérée** avec la pandémie de COVID-19. Aujourd'hui, les consommateurs utilisent plus que jamais leurs appareils mobiles (y compris les ordinateurs portables et les tablettes) et ont remplacé de nombreux points de contact physiques par leurs équivalents digitaux.

À mesure que les processus métier et les interactions avec les clients évoluent, la technologie eSIM permettra aux opérateurs télécoms et aux autres prestataires de services de suivre le rythme du changement et de proposer de nouveaux types de services. **La sécurisation de ces points de contact digitaux** via des technologies d'enregistrement client et de vérification digitales sera la clé pour s'assurer que les abonnés et les fournisseurs de services bénéficient pleinement de l'offre eSIM tout au long de l'abonnement.

La révolution eSIM

Une eSIM, ou « SIM embarquée », offre les mêmes services qu'une SIM physique, sans avoir besoin d'un emplacement pour une SIM ou d'un composant amovible. Les eSIMs (également connues sous le terme technique « eUICC ») sont **embarquées dans les appareils mobiles** et permettent aux clients de se connecter à tout opérateur de réseau mobile offrant des services eSIM. Avec un appareil compatible les clients peuvent ainsi installer un profil digital via un opérateur mobile, puis sélectionner et activer un forfait mobile en quelques minutes seulement.

La technologie eSIM offre **une expérience prête-à-l'emploi** aux consommateurs avec une connectivité instantanée sans avoir à attendre de recevoir une SIM physique ou à aller la chercher en magasin. Ils peuvent désormais s'abonner à des forfaits mobiles à tout moment et en tout lieu, confortablement installés chez eux ou en déplacement, même à l'étranger.

L'engouement pour la technologie eSIM s'accélère sur le marché grand public. Selon la GSMA¹, 110 modèles d'appareils équipés d'eSIM étaient commercialisés à la fin de 2020, en comptant les smartphones, les ordinateurs portables, les

montres connectées et les tablettes. Avec **2,4 milliards de connexions par smartphones équipées d'eSIM attendues dans le monde d'ici 2025** (33 % du total des connexions de smartphones), la prise en charge de l'eSIM sera bientôt incontournable pour les opérateurs mobiles.

Cependant, le fait de pouvoir activer instantanément et à distance des eSIMs n'a pas vraiment de sens si les clients doivent encore se rendre dans un magasin et rencontrer un agent pour que leur identité soit vérifiée. Afin de vraiment répondre aux attentes du client d'aujourd'hui, les opérateurs doivent pouvoir maîtriser leurs points de contact digitaux dès la première interaction avec le client.

Comment les opérateurs mobiles peuvent enregistrer leurs clients à distance

La vérification d'identité en ligne permettra aux opérateurs d'enregistrer l'identité de leurs clients de manière sûre et pratique, et à ces derniers d'activer un abonnement sans la nécessité de se rendre dans un point de vente physique.

Le **processus d'enregistrement digital des clients** (également appelé processus de connaissance électronique du client ou eKYC) peut être entièrement réalisé à partir de l'appareil de l'utilisateur, via l'application de l'opérateur ou sa page web. Une fois que l'utilisateur a sélectionné le forfait data de son choix, il peut utiliser l'appareil photo de son téléphone pour scanner différents **documents d'identité** et capturer ses **données biométriques** en prenant un selfie ou en numérisant ses empreintes digitales. Bien qu'ils soient relativement simples pour l'utilisateur, ces contrôles impliquent en fait une **série de vérifications** : authenticité des documents, vérification du fait que l'utilisateur présente bien son visage (et non une photo, une vidéo ou un masque par exemple), présence sur une liste de personnes représentant un risque. Ces contrôles permettent aux opérateurs de s'assurer que les nouveaux clients sont bien ceux qu'ils prétendent être et qu'ils n'ont pas déjà été impliqués dans des activités frauduleuses.

En utilisant **des services d'eKYC combinés à une eSIM**, les clients peuvent profiter des services mobiles immédiatement après avoir réalisé leur souscription, où et quand ils le souhaitent. Ainsi, les opérateurs télécoms pourront pleinement bénéficier des nouvelles opportunités offertes par l'eSIM et les monétiser.

Au-delà de la connectivité mobile : libérer le potentiel de l'eSIM

L'eSIM représente un changement de cap significatif dans la stratégie marketing des opérateurs mobiles. Cette technologie offre la possibilité d'**atteindre les clients où qu'ils soient, quand ils le souhaitent**, de manière nouvelle et plus personnalisée.

Grâce à des moyens simples tels que des QR codes, les opérateurs peuvent entrer en contact avec leurs clients qu'ils soient dans la rue, ou même dans les airs (à bord d'un avion) ou sous terre (dans les transports en commun). Il leur suffit de scanner le code avec leur appareil et de suivre **quelques étapes simples pour activer leur forfait** et commencer à bénéficier des services.

Certains pourraient rétorquer que donner la possibilité aux clients de changer de réseau et d'offrir plus facilement pourrait rendre les clients moins fidèles. Néanmoins, si les opérateurs de réseaux mobiles sont en mesure de fournir l'expérience de qualité attendue par leurs clients, ils sont susceptibles non seulement de gagner et de fidéliser plus de clients, mais aussi d'**activer plus d'appareils connectés**. Par conséquent, la plupart des opérateurs ne considèrent pas l'eSIM comme une menace, mais comme une opportunité incroyable de **créer de nouveaux modèles économiques et de services**. Elle leur permettra de générer de nouvelles sources de revenus en proposant des forfaits complémentaires ou multiples aux consommateurs.

Alors que la frontière entre les points de contact physiques et digitaux continue de s'estomper, la capacité à s'adapter au changement et à offrir aux consommateurs les **expériences personnalisées et avant tout digitales** qu'ils recherchent peut s'avérer être l'élément différenciant qui distinguera un opérateur mobile d'un autre.

¹ eSIM: State of the consumer market and the road ahead (gsmainelligence.com)
