

**Cellebrite : solution unique de diagnostic de panne et de correction des Smartphones !**  
**Mobilité**

Posté par : JulieM

Publié le : 27/2/2013 13:00:00

Exécutable en quelques minutes en magasin, à distance ou par l'utilisateur lui-même !. Avec 60 000 téléphones mobiles signalés comme « défectueux » au Royaume-Uni, chaque mois, **Cellebrite** a créé une solution « **de détection et de correction** » multi-canaux pour réparer les appareils en minutes plutôt qu'en jours.

**Un téléphone défectueux** est en principe envoyé au centre de réparation de l'opérateur pendant trois jours alors que, dans 60 % des cas, le problème est logiciel et pourrait donc être résolu en quelques minutes. Une catastrophe pour les jeunes adultes dont, selon une étude commissionnée par Cellebrite, 58 % se disent mécontents quand ils perdent de vue leur téléphone défectueux, peu importe la durée.



Cellebrite, le leader du marché du transfert, du backup et de la restauration des contenus des téléphones mobiles, a découvert que 90 % des jeunes adultes vérifient les messages de leur Smartphone avant de sortir du lit le matin et 20 % continuent à consulter leur téléphone toutes les dix minutes tout au long de la journée. Les téléphones mobiles jouent un rôle important et intime dans notre vie quotidienne et les trois quarts des adultes du Royaume-Uni estiment que se séparer de son téléphone mobile 72 heures pour une réparation standard est totalement inacceptable.

**Même si on leur prête un appareil**, les utilisateurs seront privés pendant trois jours de leurs contacts, de leurs cartes et systèmes de navigation, de leurs jeux et de leur musique et de la possibilité de se connecter à leurs réseaux sociaux favoris. En conséquence, il n'est pas surprenant que près d'un sur deux (47 %) se déclare être très anxieux quand il est déconnecté de son mobile.

Cependant, malgré les inquiétudes endurées par les utilisateurs, beaucoup d'opérateurs mobiles et de fournisseurs de services continuent à insister sur le fait que tous les portables avec des défauts signalés doivent être envoyés à leur centres de service pour un diagnostic et une réparation, processus qui peut prendre jusqu'à trois jours ouvrables.

C'est en tenant compte de ces faits que Cellebrite a développé une solution de diagnostic de

panne et de correction unique qui peut être exécutée soit en magasin, soit à distance ou par l'utilisateur lui-même.

**Avec cette nouvelle solution**, les détenteurs de Smartphones, auront un choix de canaux différents pour détecter et corriger les problèmes courants. Ces canaux incluent la solution en magasin avec la solution autonome Cellebrite Touch solution ; une application simple basée sur une prise de contrôle à distance gérée par le centre d'appels de l'opérateur ; ou par auto-résolution, dans laquelle les utilisateurs peuvent explorer et corriger les erreurs eux-mêmes guidés par une application résidente sur l'appareil ou par un portail web d'auto-assistance. Seuls les téléphones avec des problèmes importants ou matériels seront envoyés à un centre de réparation. Tous les autres peuvent directement retourner à l'utilisation : messages, shopping, divertissement et vie quotidienne.

**Yossi Carmil**, co-CEO de Cellebrite, estime que : *« lorsque vous confiez votre téléphone en réparation, cela peut vous donner l'impression d'abandonner tous les aspects de votre vie. Tous vos outils de divertissement et de travail ont disparus. Nous sommes persuadés que cette solution transformera profondément le mode de dépannage de votre mobile. Elle vous redonne le contrôle de votre appareil, avec l'opérateur comme aide et comme support. Elle va considérablement réduire la frustration et l'inquiétude des clients à la fois concernant la connexion aux choses et aux personnes les plus importantes pour eux et concernant la sécurité de leurs informations personnelles et de leurs contacts. »*

Le service sera déployé avec les opérateurs de téléphonie mobile participants dans les prochains mois.

La Solution de Diagnostic Multi Canaux de [Cellebrite](#) sera démontrée sur le stand Cellebrite (6D65 Hall 6) au salon Mobile World Congress, à Barcelone du 25 au 28 février, 2013.