

Optimisation des opérations eSIM : l'approche en temps réel

CONNECTIVITÉ

POSTÉ LE 10.24.24

Alors que les opérateurs mobiles accélèrent leur transformation digitale et que l'écosystème eSIM gagne en complexité, il est essentiel d'adopter une approche en temps réel pour rendre les opérations eSIM plus flexibles.

L'industrie de la connectivité est en pleine transformation avec l'adoption rapide de la technologie eSIM. Avec la diversité croissante des appareils compatibles avec l'eSIM et des cas d'usage, il devient plus complexe pour les opérateurs mobiles d'assurer une expérience utilisateur fluide et des processus efficaces. S'ils souhaitent réellement saisir les opportunités offertes par l'eSIM, il est temps pour eux d'abandonner la gestion traditionnelle et statique de la connectivité. Une approche flexible et dynamique est la clé pour fournir le profil eSIM adéquat pour chaque situation, en tenant compte des capacités de l'appareil, de la situation géographique, du type de client et du cas d'usage.

La technologie eSIM, un changement de paradigme

Selon la GSMA Intelligence, 50% des smartphones seront connectés aux réseaux mobiles grâce à l'eSIM d'ici 2028, soit pas moins de 6,9 milliards de connexions à l'horizon 2030¹. Cette projection de croissance est liée au déploiement massif des appareils uniquement compatibles avec l'eSIM en dehors des États-Unis, où ils ont été introduits pour la première fois avec l'iPhone 14 en 2022.

La transition vers la technologie eSIM représente plus qu'une simple avancée technologique, c'est un véritable changement de paradigme. Devenant la nouvelle norme pour connecter les utilisateurs, l'eSIM devient un service central pour les opérateurs mobiles et un moyen d'imposer leur marque. Ce changement exige une nouvelle approche de l'expérience utilisateur (pour fournir d'excellents services) et des opérations (en mettant l'accent sur l'optimisation des processus internes).

Les défis posés par la gestion des profils eSIM

Il n'existe pas de profil eSIM universel. Chaque appareil a ses propres caractéristiques, comme le type de réseau pris en charge (4G ou 5G) ou le type de cryptographie SUCI (Subscription Concealed Identifier) utilisé pour protéger l'identité de l'abonné, que ce soit sur l'eUICC ou sur l'appareil lui-même. Une approche statique de la gestion des profils eSIM oblige les opérateurs mobiles à maintenir différentes Unités de Gestion de Stocks de profils eSIM (Stock Keeping Units – SKUs) pour chaque type d'appareil, d'eUICC, de cas d'usage, de zone géographique, etc. La multiplication des SKUs de profils eSIM est à la fois chronophage et coûteuse en termes de gestion des inventaires.

Certains stocks de profils eSIM peuvent devenir obsolètes pour diverses raisons, comme des changements de partenaires d'itinérance ou lors d'une mise à niveau du réseau vers la 5G. Lorsqu'un changement survient et doit être

appliqué à des profils eSIM déjà en stock, les opérateurs mobiles doivent se débarrasser des profils obsolètes et en créer de nouveaux, ce qui est inefficace et coûteux.

Avec cette approche statique, les opérateurs mobiles sont également limités dans la personnalisation des profils eSIM pour répondre aux besoins de leurs clients, partenaires et MVNO (Mobile Virtual Network Operators) dans différentes situations. Par exemple, si un partenaire revendeur souhaite afficher sa propre marque en tant que fournisseur de services pour une campagne marketing, l'opérateur mobile doit constituer un inventaire complet de profils eSIM dans ce but. Ce défi est d'autant plus important pour les opérateurs qui gèrent plusieurs partenaires et MVNOs, ce qui complique encore la gestion de l'inventaire et des différentes demandes de personnalisation.

Alors que l'adoption de l'eSIM continue de croître, il devient crucial pour les opérateurs mobiles d'optimiser leurs processus afin de rester compétitifs et efficaces.

Inscrire la gestion de l'eSIM dans la durée grâce une approche en temps réel

La génération de profils en temps réel permet aux opérateurs mobiles d'ajuster n'importe quel élément ou métadonnée d'un profil eSIM via un simple appel d'API, à tout moment, que ce soit avant le téléchargement ou même en temps réel lors de celui-ci. Ainsi, les profils eSIM deviennent polyvalents et adaptables aux capacités de l'appareil, à la localisation géographique, aux types de clients et aux services souscrits.

Cette approche souple et dynamique résout les problématiques d'inventaire et résout les limites opérationnelles décrites ci-dessus. Elle améliore l'expérience utilisateur en fournissant le profil eSIM le plus approprié à chaque situation, même pour les appareils nouvellement commercialisés. Elle élimine l'obsolescence des profils eSIM en permettant la mise à jour des profils existants, évitant ainsi le gaspillage et la nécessité de mettre au rebut des bons eSIM physiques « périmés ».

La génération de profils eSIM en temps réel : un avantage concurrentiel

Le passage à la technologie eSIM offre aux opérateurs mobiles une occasion unique d'innover et d'améliorer leur offre de services. En adoptant une approche dynamique, ils peuvent optimiser leurs processus, réduire leurs coûts et offrir une expérience utilisateur améliorée pour l'activation des profils eSIM. Les opérateurs qui adoptent cette stratégie se positionnent à l'avant-garde et prospèrent dans un secteur de la connectivité actuellement en pleine transformation.

¹ <https://www.gsma.com/solutions-and-impact/connectivity-for-good/mobile-economy/wp-content/uploads/2024/02/260224-The-Mobile-Economy-2024.pdf>
