

**Cellebrite lance un nouvel outil de diagnostic dédié aux points de vente et permettant de réduire considérablement les coûts liés à la réparation de mobiles**

*La solution Cellebrite Diagnostics fournit une détection et une correction exhaustive des dysfonctionnements de téléphones mobiles dans les magasins des principales enseignes commerciales et opérateurs*



**Paris, le 2 Février 2012** - Cellebrite, le premier fournisseur de solutions de transfert, de backup et de restauration de contenus sur mobiles en point de vente, annonce le lancement de la solution Diagnostics, un outil simple et complet qui permet une identification et une résolution rapide de dysfonctionnements de téléphones mobiles, au sein même des points de vente. Ce nouvel outil permet de réduire considérablement le besoin d'envoyer les téléphones NFF (No Fault Found – Aucune Erreur

Identifiée) dans les ateliers et magasins de réparation de téléphones mobiles, diminuant ainsi les coûts et permettant de gagner du temps et d'améliorer la qualité de service.

Cela coûte en moyenne 95 euros pour faire envoyer un téléphone mobile dans un centre de réparation agréé par un constructeur. Selon une étude de Novembre 2011 réalisée par KSD, une société anglaise spécialisée dans le mobile et concernant les tendances mondiales, les retours de mobiles Android coûtent à eux seuls 2 milliards de dollars par an (1.5 milliards d'Euros).

Avec la solution Cellebrite Diagnostics, les problèmes peuvent rapidement être identifiés et corrigés sur le point de vente en évitant ainsi d'envoyer l'appareil au centre de réparation. Ceci peut considérablement réduire des coûts opérationnels importants, économiser des ressources de support et éviter ainsi, désagréments et frustrations de la part des clients.

Lorsque le téléphone qui semble défectueux est apporté au magasin, les équipes de vente et les ingénieurs démarrent un processus de travail très consommateur de temps : fournir au client un téléphone de remplacement, envoyer le téléphone qui semble défectueux dans un centre de réparation, faire intervenir un technicien pour identifier le problème, réparer l'appareil, le renvoyer au magasin pendant que le téléphone de remplacement est récupéré et réintégré au stock du magasin.

Disponible dans les magasins de téléphonie mobile en Angleterre et bientôt en France, l'outil Diagnostics de Cellebrite analyse automatiquement l'appareil sur le point de vente, diagnostiquant ainsi les problèmes matériels et logiciels et guidant les agents de service à travers un processus simple et efficace d'isolation et de résolution des problèmes, dont la plupart peuvent être corrigés sur place.

L'interaction avec l'outil à travers une interface ergonomique UI Wizard guide même l'utilisateur novice, en examinant la plupart des erreurs possibles sur le mobile, incluant : les performances du processeur et de la RAM, des informations sur l'appareil relatives à la mémoire, au stockage ou au réseau et des problèmes avec des applications installées par l'utilisateur. En effectuant des diagnostics et en expliquant comment gérer un problème spécifique sur place, l'outil de diagnostic

permet à un employé sur un point de vente, de gagner considérablement du temps et de l'argent tout en améliorant le service client. L'outil Diagnostics de Cellebrite permet également d'installer des logiciels flash et de mettre à jour des systèmes d'exploitation plus anciens.

Les bénéfices apportés par la solution de diagnostic de Cellebrite incluent :

- Réduction des besoins de services mobiles coûteux
- Réduction du nombre de téléphones NFF envoyés en centres de réparation
- Accélération du service
- Meilleur service client sur les points de vente engendrant des niveaux de satisfaction plus élevés
- Réduction des coûts opérationnels globaux
- Forte réduction de la quantité d'appareils échangés
- Résolution exceptionnelle des problèmes n'impliquant aucune perte de données pour les utilisateurs
- Diagnostics fiables des erreurs présentes – pas de perte de temps sur des problèmes

*« Ce nouvel outil de diagnostic répond à une demande croissante de la part de nos clients. Le renvoi d'un téléphone mobile du magasin au centre de réparation agréé d'un constructeur, afin d'identifier un problème et de le résoudre coûte souvent très cher en temps et en argent »* explique **Ron Serber**, Co-CEO de Cellebrite. *« Ceci n'est pas seulement frustrant pour l'opérateur, mais aussi pour le client qui peut se retrouver sans téléphone ou avec un téléphone de remplacement, quelque fois pour longtemps. Mais certains problèmes peuvent souvent être résolus en quelques minutes par l'employé du magasin qui diagnostique et résout le dysfonctionnement sur place. De cette manière, nous réduisons le temps et les coûts de réparation d'un appareil mobile sur site, en améliorant considérablement l'expérience client et sa satisfaction globale. »*

**Rendez-vous sur le stand 8B71 de Cellebrite du 27 février au 1<sup>er</sup> mars 2012 pour assister à une démonstration en exclusivité de cette solution.**

#### **À propos de Cellebrite**

Cellebrite est l'un des principaux fournisseurs de solutions d'investigation numérique de terminaux mobiles et de solutions de transfert de données. Établie en 1999 par des experts de l'industrie des télécommunications et de la téléphonie mobile, ses ressources, son savoir-faire technique et sa vaste expérience permettent à l'entreprise de rester à l'avant-garde et de continuer à se réinventer grâce à des solutions destinées à l'industrie mobile. Entreprise multinationale, Cellebrite, qui emploie plus de 200 personnes, est reconnue pour ses percées technologiques dans le domaine de l'industrie cellulaire. Cellebrite est une filiale à 100 % de Sun Corporation, entreprise japonaise cotée en bourse (6736/JQ). Pour plus d'informations, nous vous invitons à vous rendre sur le site [www.cellebrite.com](http://www.cellebrite.com)

#### **Contacts Presse :**

##### **Agence Tukilik**

Anaïs Loyzance - Laëtitia Guittard

**Tel :** 01 56 80 11 50

**Mail :** [cellebrite@tukilik.com](mailto:cellebrite@tukilik.com)