

Extrait du MOURIDES.COM, SERIGNE TOUBA REK !

Magal de Touba : l'ARTP installe un dispositif de contrôle des réseau de téléphonie

- Actualités de la Communauté Mouride -
Date de mise en ligne : vendredi 28 décembre 2012

MOURIDES.COM, SERIGNE TOUBA REK !

L'Autorité de régulation des télécommunications et des postes du Sénégal (ARTP) a mis en place un dispositif de contrôle et de veille sur la qualité des services des opérateurs locaux afin de les accompagner à disposer des bonnes statistiques pendant la période du Magal de Touba (centre), a dit Seyni Faty, jeudi à Dakar.

Prévu le 1er janvier 2013, le Magal de Touba commémore le départ en exil au Gabon de Cheikh Ahmadou Bamba, fondateur du mouridisme. Cet événement est le plus important pèlerinage de la confrérie mouride, l'une des plus influentes du Sénégal.

"Depuis 2005, l'ARTP accompagne le Premium contact centre international (PCCI) lors des grandes campagnes comme le Magal de Touba pour parer à tout dysfonctionnement du réseau de distribution notamment, les SMS, l'internet, et les appels téléphoniques", a-t-il expliqué.

M. Faty, ingénieur de télécommunications à l'ARTP, s'exprimait lors d'une visite de travail effectuée dans ce centre d'appels implanté à Dakar, en vue d'informer sur le dispositif de veille et de contrôle des réseaux de télécommunications mis en place durant le Magal de Touba prévu mardi.

L'ARTP a mis en place un numéro vert (800 200 200) destiné aux utilisateurs des services de la téléphonie mobile présents à Touba durant le Magal 2013, pour leur permettre de saisir le régulateur en cas de dysfonctionnement ou de perturbation sur les réseaux de Orange, Tigo ou Expresso.

Le numéro vert sera opérationnel de dimanche 30 décembre 2012, à partir de zéro heure, au mercredi 2 janvier 2013, à minuit.

Dans les locaux du PCCI, des télé-conseillers reçoivent une formation sur le fonctionnement du dispositif mis en place par le centre pour assurer une bonne transmission dans le réseau de télécommunications.

"Vingt-trois télé-conseillers seront sur le plateau du PCCI à Dakar et suivront simultanément le réseau. Ils seront en mesure, après avoir reçu une plainte du client, de savoir à quel niveau se situe ce dysfonctionnement afin que des réponses idoines puissent être apportées", a-t-il indiqué.

Si l'utilisateur ne parvient pas à recevoir un message écrit, un appel ou ne parvient pas à accéder à l'internet, vice-versa, les télé-conseillers qui suivent tout le procédé, le savent sur place et y apportent des rectificatifs.

"Nous ne faisons pas du commercial. Le dispositif est là juste pour accompagner les usagers pour avoir une meilleure qualité de service durant toute la période du Magal de Touba", a précisé Seyni Faty.

Une équipe de huit agents de l'ARTP est déjà à Touba. "Ainsi, ces télé-conseillers du PCCI, sur place à Dakar, sont en collaboration en continu pour aider à faire retrouver aux usagers la qualité de service", a précisé l'ingénieur télécoms, précisant que seule, la zone de Touba et environs sont concernés par ce dispositif.

"Nous sommes là pour réguler le réseau pour permettre de tous les abonnés de téléphonie notamment ceux de Tigo, Orange, et Expresso de faire passer et de recevoir leurs communications sans difficulté ni sans coupure du réseau",

a-t-il fait remarquer.

Ce suivi qualitatif en collaboration entre l'ARTP et le PCCI permet d'offrir aux télé-conseillers la possibilité de connaître les axes d'amélioration du réseau ou de relever un dysfonctionnement, selon M. Faty.

A la suite, un recadrage automatique est ainsi opéré pour résoudre la difficulté. "L'équipe de superviseurs de l'ARTP sur place permettra à l'usager de rentrer dans son droit. Elle détecte le dysfonctionnement et remet en place les besoins du client lésé", a-t-il ajouté.