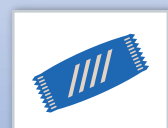
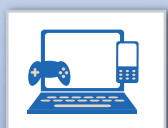



L'EUROPE DU PAIEMENT SUR FACTURE OPÉRATEUR


Des usages innovants



SOMMAIRE

	CRÉDITER SON COMPTE SONY GRÂCE À SA FACTURE MOBILE	1
-----------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------	---

	PAIEMENT MOBILE DU STATIONNEMENT EN VOIRIE À BERLIN	2
-----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------	---

	ACHETEZ VOS TIMBRES OÙ ET QUAND VOUS VOULEZ GRÂCE À VOTRE MOBILE	3
-----------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------	---

	UN SMS ET LA BARRIÈRE S'OUVRE	4
-----------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------	---

	PAIEMENT PAR SMS SUR LES DISTRIBUTEURS AUTOMATIQUES	5
-------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------	---

	MULHOUSE, PIONNIÈRE DANS LE PAIEMENT DU STATIONNEMENT SUR FACTURE MOBILE	6
-------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------	---

	GOOGLE PLAY ET LE PAIEMENT SUR FACTURE OPÉRATEUR : UN ACHAT EN 3 CLICS !	7
-------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------	---

	1 SMS = 1 DON À LA CROIX ROUGE	8
-------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------	---

	PAIEMENT PAR SMS DES TICKETS DE BUS ET TRAINS DE NUIT À ZURICH	9
-------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------	---

	COLLECTE DE DONS VIA LA FACTURE MOBILE	10
-------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------	----

	UN SIMPLE SMS POUR PAYER LE BUS À FLORENCE	11
-------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------	----

L'Europe du paiement sur facture opérateur

Le paiement sur facture opérateur, jusqu'alors utilisé principalement pour la vente de contenus et services multimédias sur le mobile, s'impose désormais peu à peu comme un moyen de paiement à part entière.

Complémentaire aux moyens de paiement traditionnels, ne nécessitant pas d'inscription préalable ou la transmission de coordonnées bancaires, il assure un paiement simple, immédiat et sécurisé, particulièrement adapté aux petits montants.

L'analyse du marché du paiement sur facture opérateur permet de dégager 3 grandes tendances en Europe :

- D'une part, ce moyen de paiement est désormais proposé par les grands acteurs du web et de l'entertainment au sein même de leur marketplace,
- D'autre part, il est de plus en plus présent dans le quotidien des européens, pour l'achat de produits ou de services jusqu'alors réalisé avec de la monnaie: le paiement du stationnement, de titres de transport, de timbres, de produit dans les distributeurs automatiques, ...
- Enfin, le paiement sur facture s'est avéré être dans la majorité des pays un nouveau canal de dons de petits montants pertinent, répondant ainsi à une vraie attente des associations sociales et humanitaires

Ce recueil de cas vient illustrer ces tendances à travers la présentation de cas concrets et innovants. Chaque fiche revient sur l'objectif poursuivi par le marchand, le parcours client mis en place, et les résultats observés.



CRÉDITER SON COMPTE SONY GRÂCE À SA FACTURE MOBILE

Royaume Uni



Fournisseur de service

SONY

Prestataire



"Notre priorité est d'offrir à notre clientèle les meilleurs contenus numériques via PlayStation Store et Sony Entertainment Network. Le paiement sur facture mobile est un moyen sécurisé et pratique, qui permet aux utilisateurs de recharger leur compte et d'accéder ainsi rapidement aux contenus souhaités."

Eric Lempel, VP de Sony Network Entertainment International

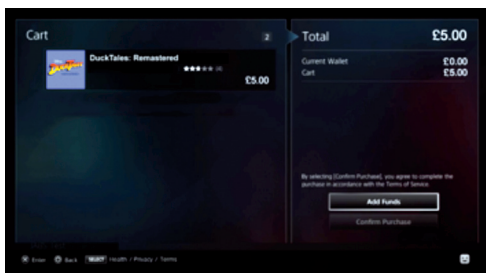
Grâce à son partenariat avec Boku, Sony Entertainment Network et Sony Computer Entertainment offrent la possibilité à leurs utilisateurs du Royaume Uni de recharger leur compte et d'acheter ainsi des contenus PlayStation Store et Sony Entertainment Network en utilisant leur facture mobile.

Lancé en Juillet 2013 au Royaume- Uni, cette solution simplifie l'obtention des contenus PlayStation Store et Sony Entertainment Network : téléchargements de jeux, accessoires, thèmes, films, séries et abonnement au service «Unlimited Music'. Le paiement sur facture opérateur est disponible chez tous les principaux opérateurs mobiles du Royaume-Uni.

Le rechargement du compte via la facture mobile, peut se faire directement sur le site Sony Entertainment Network Account Management et sur PlayStation® Store et PlayStation3®.

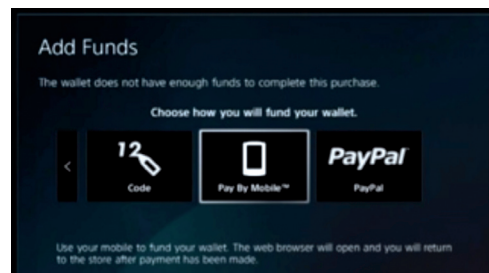


Parcours client



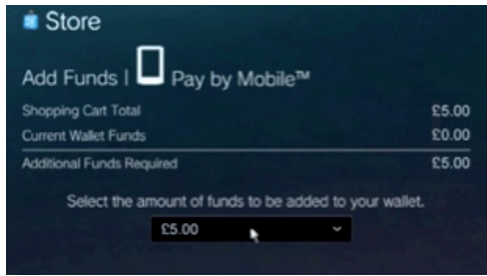
1

L'utilisateur initie un achat. Pour le finaliser, il doit d'abord recharger son compte Sony.



2

L'utilisateur choisit de recharger son compte via un paiement sur facture mobile.



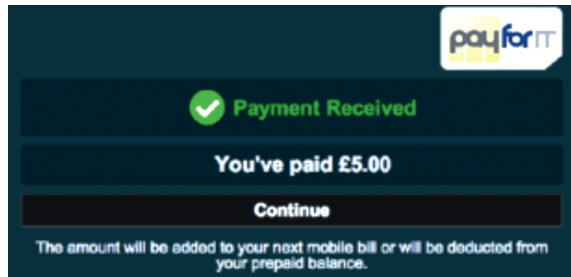
3

Il sélectionne le montant à créditer sur son compte.



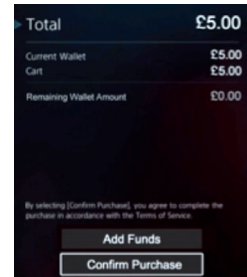
4

Il renseigne son numéro de portable, puis reçoit un SMS de l'opérateur lui demandant de répondre par le mot clé Y pour confirmer le paiement.



5

Le paiement est confirmé.



6

Le compte est crédité. L'utilisateur peut finaliser l'achat de son jeu.

Résultats & perspectives

Suite à un premier lancement au Royaume-Uni en juillet 2013, le service a été ouvert en Allemagne en Octobre 2013, puis aux USA à l'occasion de la sortie de GTA V, le jeu sur PS3 probablement le plus attendu de l'année.

Gordon Thornton, Vice-Président de Sony Entertainment Network Europe déclare : «Nous cherchons en permanence à proposer à nos clients plus de choix en terme de contenus, d'accessibilité, et de modes de paiement, et nous nous réjouissons de pouvoir proposer le paiement sur facture opérateur, qui est de plus en plus plébiscité.»

A propos de SONY

Sony Entertainment Network est la destination incontournable pour trouver, entre autres, musique, films et jeux numériques. Grâce à un compte unique très pratique, Sony Entertainment Network constitue une plate-forme réseau complète, qui unifie les services de divertissement numérique de Sony sur un écosystème en constante expansion d'appareils Sony et non Sony. Pour en savoir plus sur Sony Entertainment Network, rendez-vous sur blog.sonyentertainmentnetwork.com, www.sonyentertainmentnetwork.com, www.facebook.com/sonyentertainment et www.twitter.com/sonyentnet.

A propos de BOKU

Boku naît du désir de créer une solution de paiement fluide faisant du numéro de mobile un outil sécurisé de paiement. En 2009, Boku a conclu des accords avec les opérateurs mobiles du monde entier pour permettre à leurs clients d'acheter de manière simple des services et contenus digitaux à partir de leur numéro de mobile. Aujourd'hui Boku est le leader sur le marché mondial du paiement sur facture mobile, présents dans 68 pays, avec plus de 260 partenaires, et en collaboration avec Facebook, Spotify, Lookout et Riot Games.



PAIEMENT DU STATIONNEMENT SUR MOBILE À BERLIN

Allemagne



Fournisseur de service



Prestataire



"L'exemple de Pankow démontre de manière frappante que le paiement sur mobile est adapté aux usages du quotidien. L'avantage pour l'utilisateur de cette solution sans création de compte est clair : la solution est immédiatement utilisable."

Dr Kühne, Conseiller du district de Berlin-Pankow

Depuis 2011, les citoyens du quartier de Pankow à Berlin peuvent payer leur stationnement depuis leur mobile (smartphone ou téléphone standard) sans monnaie ni inscription préalable. Le paiement est directement débité de la facture de téléphone mobile.



Le service est simple et rapide à utiliser, le client doit simplement envoyer un SMS sans renseigner d'information personnelle au préalable.

Un rappel 10 minutes avant la fin de la période de stationnement permet à l'utilisateur de renouveler le paiement à distance, évitant l'inquiétude de rejoindre son véhicule à temps.

La transaction est facturée directement sur la facture ou sur le compte prépayé du téléphone mobile.

Parcours client

Un sticker apposé sur les parcmètres, situés à proximité des 25 000 places de stationnement offrant ce service, explique la démarche à suivre et les bénéfices du paiement sur facture mobile.

Wieder mal kein Kleingeld?
Parkschein einfach per SMS
Sofort anwendbar! Mit kostenloser Erinnerungsfunktion!
Verlängerung einfach von unterwegs aus!
Mit Erhalt der Bestätigungs-SMS ist die Parkgebühr bezahlt!

Senden Sie: KFZ-Kennzeichen + gewünschte Parkdauer
z.B. für 15 Min.: **B-PB 2040** BPB2040.15

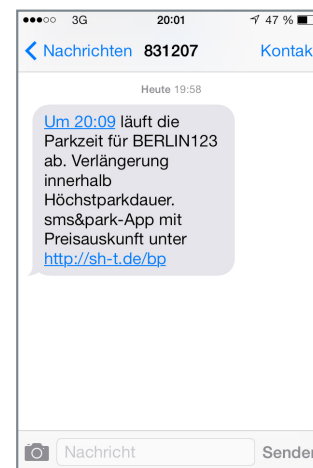
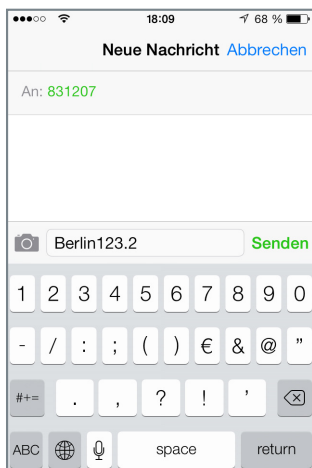
+15	für 15 Minuten	+2	für 2 Stunden
+30	für 30 Minuten	+3	für 3 Stunden
+45	für 45 Minuten	+4	für 4 Stunden
+60	für 60 Minuten	+14	für 14 Stunden
+90	für 90 Minuten	+t	gültig bis Tagesende

per SMS an die Nummer: **831207**

Preis vor dem Automaten!
Zahl der SMS-Gebühr für die Übertragung
und 15 Cent Servicegebühr pro Parkvorgang

*"Pas de monnaie ? Pour payer, il vous suffit d'envoyer un SMS avec votre plaque d'immatriculation et la durée de stationnement souhaitée au numéro 831207."

Parcours client



*Paiement du stationnement 2.15 eur. dont 0.15eur. de frais de service pour le véhicule Berlin123 dans la zone Berlin-Pankow valide jusqu'à 20 :09. N° Ticket : 4481932

*Votre ticket de stationnement pour le véhicule Berlin123 prendra fin à 20:09. Vous pouvez prolonger votre stationnement dans la limite de la durée maximale de stationnement.

1

L'utilisateur envoie son n° de plaque d'immatriculation et la durée de stationnement souhaitée au numéro court 831207.

2

L'utilisateur reçoit un SMS de confirmation avec son ticket de stationnement.

3

10 minutes avant la fin de la période de stationnement, l'utilisateur reçoit un rappel par SMS. Il peut prolonger la durée à distance en renvoyant son n° de plaque d'immatriculation et la durée de stationnement souhaitée.



Les utilisateurs dotés d'un smartphone peuvent télécharger l'application et ainsi payer en 1 clic après avoir enregistré leur numéro de plaque d'immatriculation. La localité de Pankow et la zone de stationnement sont automatiquement détectées par GPS. Après avoir choisi la durée, l'utilisateur clique simplement sur le bouton «PAYER».

*Payez avec votre mobile pour 1 heure de stationnement et bénéficiez d'une réduction de 50%

Résultats & perspectives

Depuis le lancement en 2011, plus de 15% des tickets de stationnement sont payés via le service sms&park, contre 1% pour le paiement avec création de compte. Ce chiffre augmente malgré l'introduction de frais de service.

D'après une étude conduite auprès de 350 utilisateurs en Juin 2013, plus de 97% d'entre eux sont «très satisfaits» ou «satisfaits» de ce service, et 98% sont prêts à le recommander à leurs proches. Dr Kühne, Conseillé de Pankow, a demandé au Conseil de la Ville d'étendre la solution à toutes les places de stationnement de Berlin.

A propos de Berlin-Pankow

Avec plus de 380 000 habitants, le quartier de Pankow représente la plus forte population de Berlin. Berlin-Pankow dispose de plus de 25 000 places de stationnement en voirie.

A propos de SUNHILL technologies

Sunhill Technology joue un rôle de pionnier dans l'évolution du marché du paiement mobile grâce à une collaboration avec les principaux opérateurs européens, et est spécialisé dans le paiement du stationnement et des tickets de transport par mobile. L'application de paiement du stationnement est disponible dans 150 villes en Europe et atteint dans certaines villes des taux de pénétration de 90%.

ACHETEZ VOS TIMBRES OÙ ET QUAND VOUS VOULEZ GRÂCE À VOTRE MOBILE

Allemagne



Fournisseur de service

Deutsche Post 

Prestataire



"Avec ce service innovant, nous répondons pleinement aux attentes d'une société de plus en plus mobile. D'une part, nous utilisons le moyen de communication le plus populaire, le mobile, d'une manière complètement nouvelle ; d'autre part et pour la première fois, l'affranchissement devient possible partout et à toute heure."

Marco Hauprich, Chef des Nouvelles Technologies à Deutsche Post

Die Post für mehr Innovation. Die Post für Deutschland.

Zum Kauf Ihrer Briefmarke haben Sie es nicht weit. Eigentlich reicht schon ein Griff in Ihre Tasche.



Sie wollen mehr über das Handyporto wissen? Sie haben Fragen, Wünsche oder Anregungen?
www.handyporto.de
oder 01802 33 33*

Ihre Meinung ist uns wichtig!

www.deutschepost.de

Für Sie machen wir das Leben mit innovativen Produkten einfacher. Erneuerung hat bei uns eine lange Tradition. Seit 500 Jahren arbeiten wir daran, die Post für Sie immer weiter zu verbessern. Zum Beispiel mit unserem Handyporto, bei dem Sie Porto immer und überall einfach per SMS oder Anruf kaufen können. Oder mit vielen weiteren modernen Produkten, die wir entwickelt haben: von der Internetmarke bis zum Flugbrief Individual. Und weil die Innovationen von heute die Standards von morgen sind, arbeiten wir auch weiterhin daran, neue Ideen auf den Weg zu bringen.

Deutsche Post 
Die Post für Deutschland.

Depuis septembre 2008, Deutsche Poste offre à ses clients la possibilité d'acheter des timbres à distance, depuis tous types de terminaux, en payant sur facture mobile.

La solution offre aux utilisateurs qui souhaitent envoyer une lettre vers l'Allemagne, et qui n'ont pas de timbre sous la main, d'affranchir la lettre en envoyant un SMS depuis l'application mobile de Deutsche Poste. Ce service, très pratique, leur permet d'affranchir leurs lettres où qu'ils soient, à l'heure qu'ils veulent, munis simplement d'un mobile et d'un stylo.

Le service est rapide et très facile d'accès puisqu'il ne demande aucun enregistrement, ni saisie de coordonnées bancaires. L'achat est facturé sur la facture mobile, ce service étant lié aux fournisseurs de réseau T-Mobile, Vodafone, E-Plus ans O2.

Le coût du service Handyporto inclut l'affranchissement d'une lettre standard ou d'une carte postale, les frais de mise en oeuvre des opérateurs mobiles, ainsi que la TVA relative à ce nouveau service pratique.

*Handyporto pour une lettre standard : 335090995260
Merci de noter ce code en haut et à droite de l'enveloppe

Parcours client



*HANDYPORTO pour une lettre standard : 123456789123. Merci de noter ce code en haut et à droite de l'enveloppe

1

L'utilisateur envoie le mot clé «BRIEF» par SMS au short code 22122

2

Il reçoit un message contenant un code à 12 chiffres

3

Il inscrit ce code en haut à droite de l'enveloppe avant de la poster

Résultats & perspectives



Deutsche Poste a été précurseur de l'affranchissement sur mobile.

En effet, quelques années après, en 2011, un service similaire est lancé au Danemark et en Suède. En neuf mois, suite au lancement du service, 200 000 Danois ont acheté des timbres par SMS.

En Septembre 2013, La Poste Suisse annonce que l'achat de timbres par SMS est désormais disponible.

A propos de Deutsche Post

Deutsche Poste DHL est le leader mondial pour l'envoi postal et la logistique. Ses deux filiales, DHL et Deutsche Poste, offrent une prestation complète de courrier express, de fret aérien et maritime, de transport routier et ferroviaire, ainsi que des contrats logistiques. Deutsche Poste est expert des services de marketing opérationnel et de distribution de la presse, et fournisseur de solutions de communication d'entreprise. Le groupe, qui a généré un revenu de plus de 55 milliards d'euros en 2012, compte environ 475 000 collaborateurs dans plus de 220 pays.

A propos de Whatever mobile

Depuis 2002, Whatever mobile, fournisseur de services techniques, opère une importante plateforme de communication et fournit des solutions innovantes à des secteurs variés. L'étroite collaboration avec les opérateurs mobiles lui permet de proposer à ses clients de nouveaux modes de communication et de ventes. Cette société basée à Hambourg est spécialisée dans la prestation de service et crée des «outils mobiles» pour les campagnes marketing et actions commerciales en utilisant SMS, MMS, voix et vidéos. Dans cette optique, Whatever mobile fournit des solutions techniques de marketing mobile, d'envoi international et sécurisé de messages, de configuration OTA des mobiles et de paiement sur mobile.



UN SMS ET LA BARRIÈRE S'OUVRE

Allemagne



Fournisseur de service



Prestataire



"Dès les premières semaines, 3 à 5% de nos clients utilisaient le service et à présent, cela peut représenter 1 client sur 10. Nous avons donc décidé d'étendre cette solution à tous les parkings MFI de la société Arcaden dans les 6 prochains mois."

Werner Nuoffer, Directeur général de mfi Arcaden Betriebsgesellschaft mbH.

En Allemagne, 6 centres commerciaux Arcaden proposent à leurs visiteurs de payer leur ticket de stationnement depuis leur mobile sans avoir à utiliser de monnaie ou à créer un compte au préalable (la solution fonctionne avec tout type de mobile). Lancé en 2012, ce service est une alternative très pratique au règlement depuis la borne de paiement. Le paiement sur facture mobile est disponible pour tous les clients des principaux opérateurs mobiles allemands.



*Sms&exit vous ouvrent les barrières - sûr et dématérialisé, vous n'avez besoin que de votre mobile.

MFI a décidé d'introduire cette solution de paiement électronique pour plusieurs raisons. Tout d'abord, mettre en place cette solution est plus aisé et moins coûteux que d'installer un système de paiement par carte bancaire sur chaque machine. De plus, le taux de pénétration du mobile est supérieur à celui des cartes de crédits et débits, ce qui rend cette solution accessible à plus de clients (en Allemagne, plus de 95% de la population possède un mobile tandis que 91% ont une carte de crédit et seulement 33% ont une carte de

débit). De plus, les clients n'ont plus besoin de faire la queue à la borne de paiement avec leurs courses, ils peuvent activer leur ticket de parking pour un paiement sur facture mobile à tout moment (dès leur entrée dans le parking ou juste avant d'en sortir).

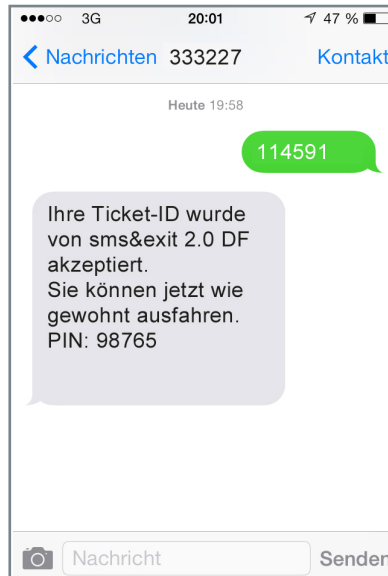
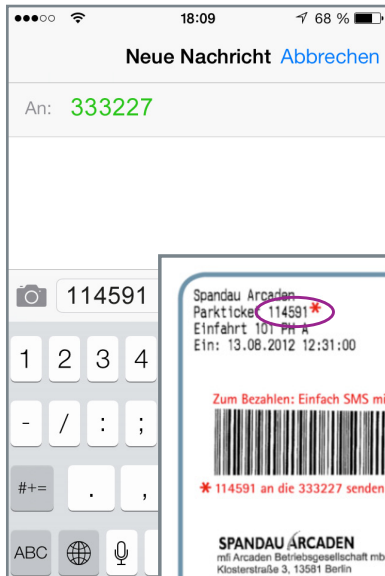
Parcours client

Pour accéder au centre commercial, les clients entrent dans le parking et prennent un ticket à la barrière d'entrée. A la sortie du centre commercial, un sticker placé sur la borne de paiement les informe de la procédure et des avantages du paiement par téléphone mobile.

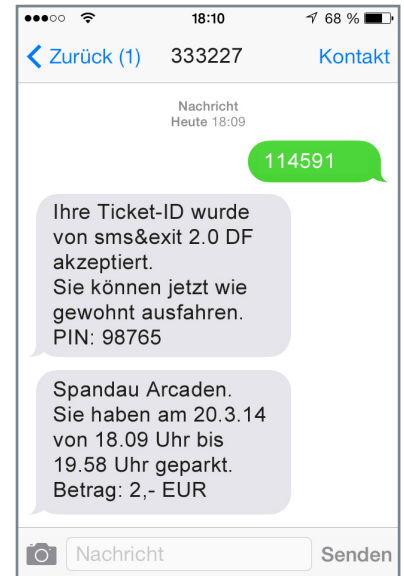


* "Pas de monnaie ? Il vous suffit d'envoyer le numéro indiqué sur votre ticket de parking par SMS au 333227 "

Parcours client



*Le paiement sur facture mobile a bien été activé. Vous pouvez sortir du parking. N° de transaction : 98765



*Spandau Arcaden. Vous avez utilisé le parking le 20.3.14 de 18:09 à 19:58. Prix : 2Eur

1

L'utilisateur envoie par SMS au 333227 l'identifiant situé sur le ticket.

2

L'utilisateur reçoit un SMS confirmant la validité de l'identifiant et l'activation du paiement.

3

A sa sortie, l'utilisateur présente son ticket à la barrière puis reçoit un SMS de confirmation de paiement.

Résultats & perspectives

Depuis son lancement en 2012, cette solution est de plus en plus utilisée par les clients des centres commerciaux Arcaden.

Entre novembre 2013 et février 2014, lors d'une campagne de promotion de la solution, le nombre de transactions dans les parkings MFI des centres commerciaux Arcaden a augmenté de 400%.

D'après une étude conduite sur 150 utilisateurs en Juin 2013, plus de 95% d'entre eux sont «très satisfaits» ou «satisfaits» du service, et 98% se disent prêts à le recommander à leurs proches.

En Croatie, une solution similaire implémentée en 2004 a atteint un taux d'utilisation de plus de 30%.

A propos de MFI

MFI est un groupe immobilier qui gère plus de 25 centres commerciaux situés dans les principales villes d'Allemagne. Tous ces centres commerciaux possèdent un parking.

A propos de SUNHILL technologies

Sunhill Technology joue un rôle de pionnier dans l'évolution du marché du paiement mobile grâce à une collaboration avec les principaux opérateurs européens, et est spécialisé dans le paiement du stationnement et des tickets de transport par mobile. L'application de paiement du stationnement est disponible dans 150 villes en Europe et atteint dans certaines villes des taux de pénétration de 90%.

PAIEMENT PAR SMS SUR LES DISTRIBUTEURS AUTOMATIQUES

France



Fournisseur de service



Prestataires



"Notre objectif est de surprendre le voyageur en lui proposant d'utiliser de nouveaux moyens de paiement, source d'une nouvelle expérience dans ses achats de café, snacks et boissons fraîches."

Jérôme Chabrol, Directeur Général Adjoint de Selecta

Depuis mai 2014, Selecta teste le paiement SMS sur facture mobile en mettant à disposition des voyageurs de la Gare de Lyon plus de 100 distributeurs de snacks et boissons permettant l'achat par SMS.



La solution de paiement par SMS sur facture mobile est une solution universelle : elle est compatible avec tous les types de mobiles, elle est simple et rapide d'utilisation. Elle permet donc d'adresser tous les possesseurs de mobiles, sans nécessité d'ouvrir un compte au préalable ou d'avoir une carte bancaire.

A date, le service de paiement par SMS sur facture mobile est disponible pour les clients des opérateurs Bouygues Telecom et Orange. SFR devrait mettre ce service à disposition de ses clients très prochainement. Ce service a été mis en place techniquement en partenariat avec les sociétés mobivending, Netsize et w-HA.

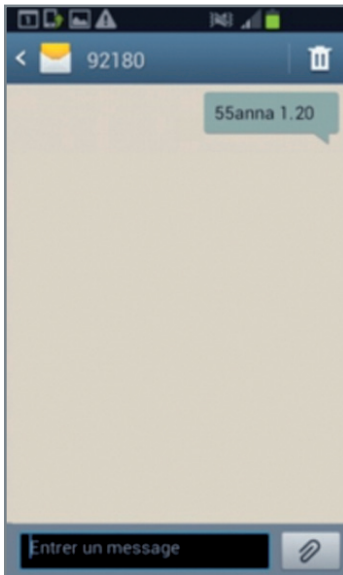
Parcours client

Sur chaque distributeur automatique, un mode d'emploi explique à l'utilisateur comment payer par SMS.

Le principe est simple : à chaque machine est associé un code (ici 55anna) formé d'un prénom (ici anna) afin qu'il soit facilement mémorisable. Pour payer, l'utilisateur doit envoyer par SMS ce code suivi du montant dont il souhaite créditer le distributeur.



Parcours client



1

L'utilisateur envoie par SMS le nom de la machine suivi du montant à créditer.



2

Il reçoit confirmation de son paiement et est invité à sélectionner le produit désiré sur la machine.



3

Le montant crédité s'affiche sur la machine.



4

L'utilisateur saisit le code du produit sur la machine et récupère le produit acheté.

Résultats & perspectives

L'objectif de ce pilote est double. D'une part, il s'agit de tester l'appétence client pour le paiement de snacks par SMS sur facture opérateur. En effet, ce mode de paiement, bien connu dans le monde du digital (achat de musique, vidéos, ...), est pour la première fois utilisé pour le paiement de biens matériels (snacks et boissons). D'autre part, le pilote permet aussi aux opérateurs mobiles d'expérimenter l'utilisation de monnaie électronique.

Si l'expérimentation est réussie, Selecta compte généraliser ce nouveau moyen de paiement à l'ensemble de ses distributeurs en France. Le service a déjà été lancé avec succès en Norvège, Finlande, Danemark et Suisse.

«Utiliser une solution de paiement dématérialisé nous permet d'accroître les revenus tout en diminuant les coûts opérationnels» indique Catherine Sahlgren, Directrice générale de Selecta Nordic.

D'après Johan Lindholm, Directeur marketing de Selecta Nordic : «Les gens aiment encore utiliser de la monnaie, mais ils apprécient aussi la possibilité nouvelle du paiement sur mobile. Et il y a un grand nombre de jeunes parmi eux qui n'ont pas de cartes bancaires - cette solution leur donne donc une alternative quand ils n'ont pas de monnaie»

A propos de Selecta

Fondée en 1957, Selecta est aujourd'hui le leader européen du marché de la distribution automatique. Nous servons chaque jour des produits alimentaires, des snacks et des boissons à plus de 6 millions de consommateurs, sur leur lieu de travail ou lors de leurs déplacements. Nous nous efforçons de trouver sans cesse de nouvelles idées qui répondent aux besoins et aux envies des consommateurs. En tant qu'entreprise de service basée sur des équipes, nous promettons de toujours respecter les normes de qualité et de sécurité les plus élevées dans nos contacts avec nos clients et consommateurs, tant pour les services que les produits que nous leur proposons. Nous vous invitons à faire plus ample connaissance avec nous en consultant notre site www.selecta.fr



MULHOUSE, PIONNIÈRE DANS LE PAIEMENT DU STATIONNEMENT SUR FACTURE MOBILE

France



Fournisseur de service



Prestataires

MOBILE CITY

"En moyenne, à Mulhouse, une place de stationnement est payé 2 heures par jour. Nous espérons avec ce système avoir un meilleur taux de paiement"

Bernard Dugaret, Directeur du Pôle Voirie places publiques et déplacements de la ville de Mulhouse



Depuis mars 2012, la ville de Mulhouse donne la possibilité aux automobilistes de payer leur stationnement par SMS en étant débité sur leur facture mobile. Plus besoin de monnaie, de carte de stationnement, de se déplacer jusqu'à l'horodateur : il suffit d'envoyer un SMS pour payer son stationnement. Le montant du stationnement est automatiquement débité de la facture de l'abonné ou décompté du compte prépayé, aucune création de compte ou de saisie d'informations bancaires ne sont nécessaires..

Simple et rapide d'utilisation, le paiement par SMS permet également d'informer l'automobiliste de la fin imminente de la durée de stationnement. Ainsi 10 minutes avant la fin de durée de stationnement, l'utilisateur reçoit un SMS lui indiquant que son stationnement prendra bientôt fin et lui proposant de le renouveler.

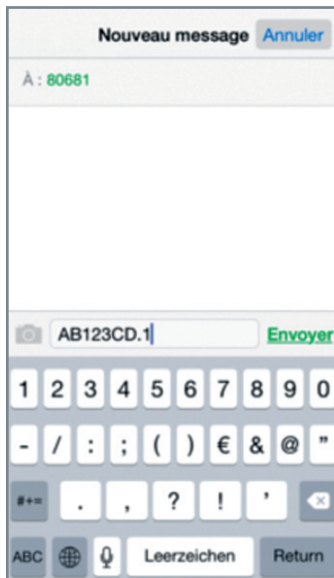
Parcours client

Sur tous les horodateurs situés à proximité des places de stationnement des zones Orange et Verte un sticker indique aux automobilistes comment payer par SMS.

Afin de réduire le nombre de données à saisir par l'automobiliste et donc le nombre d'erreurs, la ville de Mulhouse a choisi un numéro court par zone de stationnement (80681 pour la zone Orange, 80682 pour la zone Verte).

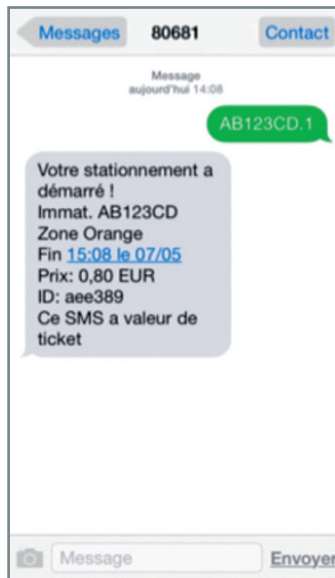


Parcours client



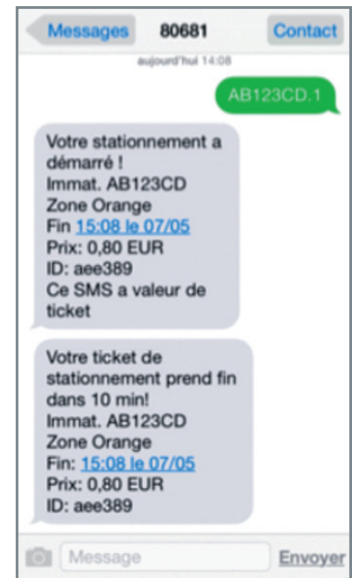
1

L'utilisateur envoie par SMS le numéro de sa plaque d'immatriculation et la durée souhaitée (en heure) au numéro court de la zone (ici 80681).



2

Il reçoit immédiatement un ticket de stationnement par SMS avec les détails de la transaction : n° d'immatriculation, zone, durée, montant.



3

Un SMS lui est envoyé 10 minutes avant la fin de durée de stationnement. Pour prolonger à distance, il lui suffit de renvoyer sa plaque et la durée souhaitée au même numéro.

Résultats & perspectives

Lancée début 2012, la solution représente désormais plus de 8% des recettes de stationnement en voirie de la ville. Elle concerne 11000 utilisateurs uniques soit l'équivalent de presque 10% de la population de Mulhouse.

En 2014, le service génère plus de 8000 transactions par mois en zone Orange. Forte de ce succès, la ville a souhaité élargir le service à la zone verte en avril 2014.

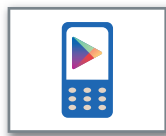
Suite au lancement du service à Mulhouse, la ville de Saint Mandé a lancé le paiement du stationnement par SMS sur facture mobile en octobre 2012 et la ville de Sèvres en juillet 2013.

A propos de Mulhouse, ville innovante

Wi-Fi public, paiement du stationnement par SMS, arrivée du réseau 4G, développement des téléservices, davantage d'interactivité...Mulhouse a entamé son e-révolution et s'affirme comme une ville résolument branchée et innovante. Mulhouse est au début d'une révolution des usages en matière d'innovation et de numérique ! La Ville de Mulhouse s'est vue remettre en décembre 2012 le Prix du « Territoire innovant » par le Forum des Interconnectés pour l'application www.ville-access.fr, un site de diagnostic d'accessibilité en ligne des établissements recevant du public et des voiries.

A propos de mobilecity

Leader sur le marché du stationnement par téléphone mobile et des systèmes mobiles de paiement, l'entreprise offre déjà ses services à de nombreuses villes européennes. Depuis sa création, le nombre de clients de la société augmente de façon constante et la gamme de services est étendue en permanence à de nouveaux secteurs. Mobile City offre des prestations de service de stationnement mobile, de tickets mobiles pour les transports en commun et de billets mobile (musées, concerts,...).



GOOGLE PLAY ET LE PAIEMENT SUR FACTURE OPÉRATEUR : UN ACHAT EN 3 CLICS !

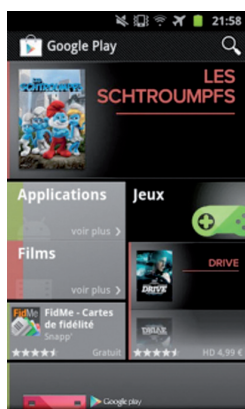
France



Fournisseur de service



"Avec le paiement sur facture mobile, l'utilisateur n'a plus besoin de communiquer ses coordonnées bancaires. Il lui suffit de lier son compte Google avec son compte mobile pour acheter tout type de contenu et service en quelques clics et en toute sécurité !"

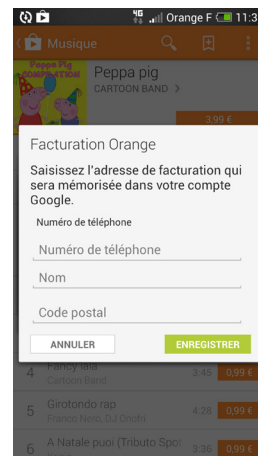
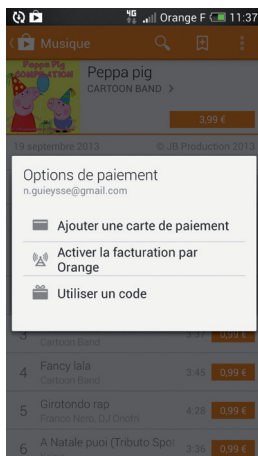


Google Play permet à tous les utilisateurs mobiles SFR, Bouygues Telecom et Orange de payer les contenus ou services commandés depuis le store directement sur leur facture mobile.

Lancé en 2012 chez SFR, puis en 2013 chez Bouygues Telecom puis chez Orange, le paiement sur facture opérateur vient enrichir l'univers du store Google Play. Avec cette facilité de paiement, les utilisateurs peuvent acheter de façon simple et sans renseigner leurs coordonnées bancaires, des applications, des jeux, des films, des livres numériques et de la musique sur le Google Play. Il leur suffit lors du premier achat de lier leur compte Google avec leur compte mobile.

Parcours client lors du premier achat

Les 3 premières étapes ne sont à réaliser par l'utilisateur que lors du premier achat. Une fois la facturation mobile activée, l'utilisateur se verra proposer automatiquement cette solution de paiement.



1

L'utilisateur initie un achat.

2

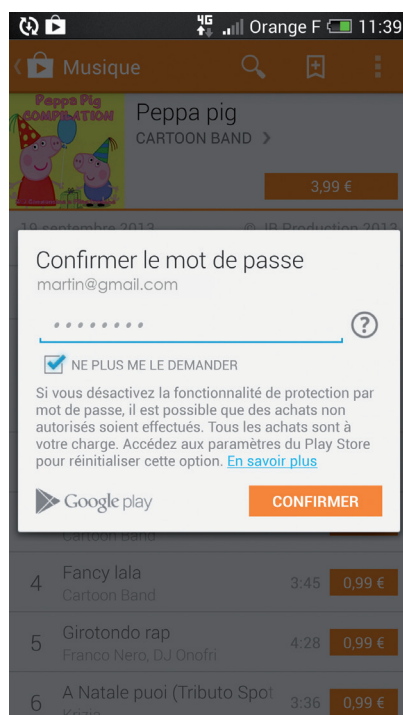
Il choisit d'activer le paiement sur facture opérateur.

3

Il renseigne ses coordonnées, celles-ci seront associées à son compte Google.

Parcours client pour les achats ultérieurs

Une fois un premier achat réalisé, le parcours client comporte uniquement les 3 étapes suivantes (il est possible de ne plus demander le mot de passe Google pour un paiement en 1 clic) :



1

L'utilisateur initie un achat. Un panneau de paiement est affiché, rappelant que l'utilisateur sera débité sur sa facture mobile. L'utilisateur clique sur le bouton Acheter.

2

L'utilisateur saisit le mot de passe de son compte Google pour valider son achat. Il peut choisir de ne plus resaisir ce mot de passe pour les prochains achats.

3

Un panneau indique que le paiement a bien été effectué. L'utilisateur peut accéder au contenu acheté. Un reçu de commande rappelant les détails de l'achat est envoyé sur l'adresse mail associée au compte Google Play.

Résultats & perspectives

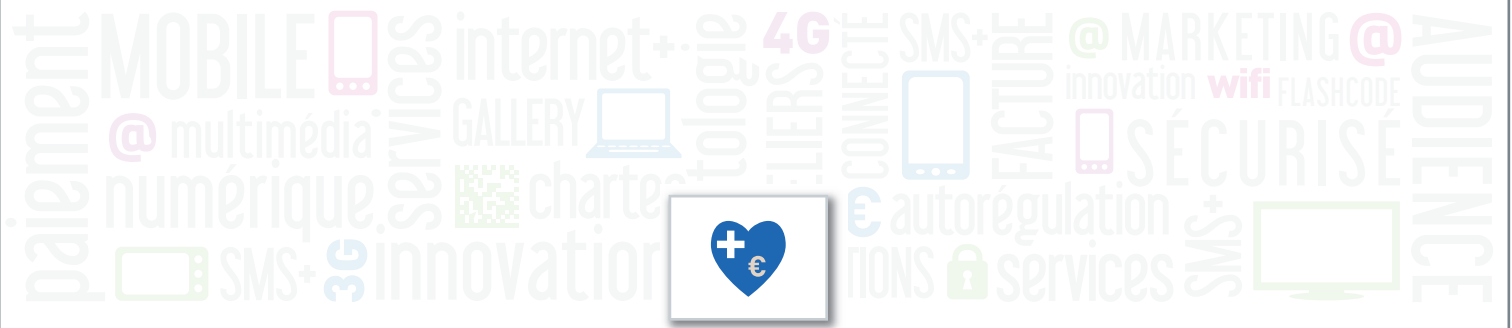
Début 2014, Google Play propose le paiement sur facture opérateur dans 21 pays¹.

En France, le lancement du paiement sur facture opérateur au sein du store est déjà un succès. D'ailleurs, l'opérateur Orange a annoncé 500 000 transactions de paiement en moins de 3 mois suivant le lancement.

¹ Liste des opérateurs permettant le paiement Google Play via la facture mobile : <https://support.google.com/googleplay/answer/2651410?hl=en>

A propos de Google Play

Google Play est une plateforme de divertissement numérique où vous pouvez trouver, apprécier et partager vos musiques, vidéos, livres et applications préférées depuis le web ou depuis votre mobile ou tablette Android. Google Play est un service en ligne : toutes vos musiques, films, livres et applications sont conservés en ligne, vous y avez toujours accès et n'avez pas à vous soucier de les perdre ou de les transférer. Pour en savoir plus, merci de consulter : play.google.com/about/



1 SMS = 1 DON À LA CROIX-ROUGE

France



Fournisseur de service

croix-rouge française



Prestataire



"Un des enjeux particulièrement importants porte sur la création de nouveaux canaux permettant au grand public d'exprimer son soutien financier. Les premiers résultats du don par SMS sont très encourageants."

DU 1^{er} AU 9 JUIN

Journées nationales de la **croix-rouge**

POUR COMBATTRE LA PRÉCARITÉ

NOUS ALLONS TOUT DONNER.

VOUS AUSSI, DONNEZ.

Faites un don de **2 €** par SMS en envoyant **DON** au **92200** *

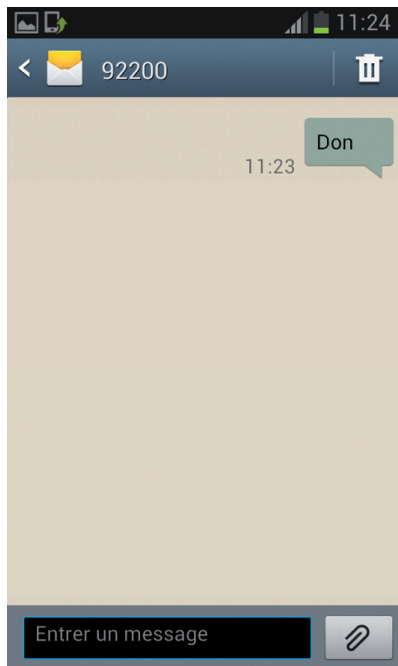
LE GROUPE LA POSTE
 www.croix-rouge.fr
 croix-rouge française
 Humanizing la vie

DISPONIBLE UNIQUEMENT EN FRANCE MÉTROPOLITAINE POUR LES CLIENTS DE BOUYGUES TÉLÉCOM, ORANGÉ ET NFR. DONNÉES COLLECTÉES SUR FACTURE OPÉRATEUR MOBILE. INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES SUR WWW.CROIX-ROUGE.FR

Depuis le 1er juin 2013, à l'occasion de la Quête Nationale de la Croix-Rouge française, l'association a proposé aux donateurs de soutenir ses actions en faisant un don par SMS. Cette solution, très facile à utiliser, est accessible au plus grand nombre. Permettant de payer directement avec sa facture mobile, sans ouverture de compte ou transmission de données bancaires, elle est tout à la fois une garantie d'efficacité et de sécurité.

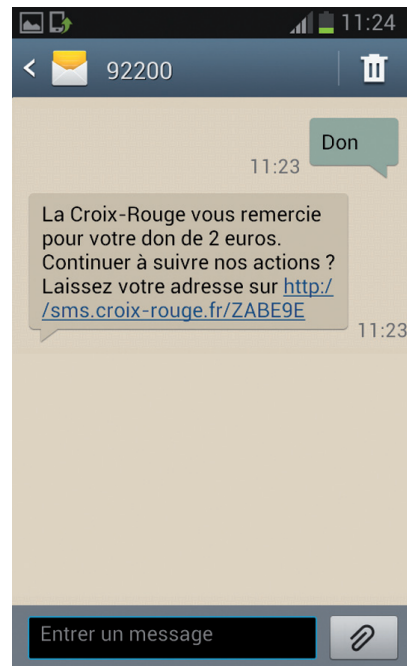
En situation de crise économique, les associations faisant appel à la générosité publique doivent faire face à la baisse des fonds alloués par les organismes publics et au risque de diminution des dons réalisés par les particuliers. Le don par SMS est une réponse innovante au risque de baisse des dons de particuliers via les méthodes de collecte traditionnelles. En effet, elle permet de faciliter les dons de petits montants. Ce canal de collecte a déjà fait ses preuves à l'étranger : la Croix-Rouge y a déjà recours depuis plusieurs années.

Parcours client



1

L'utilisateur envoie le mot clé DON par SMS au numéro court 92200.



2

Il reçoit un SMS lui confirmant que son don a bien été effectué.

Résultats

Les premières campagnes menées par la Croix-Rouge ont montré l'appétence des donateurs pour ce nouveau canal favorisant notamment la spontanéité.

Ainsi, suite à la quête nationale, la Croix-Rouge a lancé un appel à don par SMS dans le cadre de la campagne d'urgence « Typhon » pour les Philippines.

La cible visée par la Croix-Rouge via ce nouveau canal de collecte (15-34 ans) est la plus nombreuse à avoir utilisé ce mode de don.

En 6 mois, depuis le lancement en juin 2013, ce sont au global plus de 150 000 donateurs uniques qui se sont mobilisés pour la Croix-Rouge en effectuant des dons de 2 eur. par SMS.

A propos de la Croix-Rouge française

La Croix-Rouge française est une association indépendante qui agit aux côtés des pouvoirs publics. Association loi 1901, elle est reconnue d'utilité publique depuis 1945. La Croix-Rouge française, ce sont 54 000 bénévoles et 18 000 salariés présents sur l'ensemble du territoire. Auxiliaire des pouvoirs publics dans ses missions humanitaires, la Croix-Rouge française mène un combat de tous les instants pour soulager la souffrance des hommes.

A propos de High Connection

High Connexion - www.highconnexion.com - est une entreprise innovante qui opère une plateforme relationnelle multi-canal plaçant la téléphonie mobile au cœur du marketing digital.

High Connexion fait bénéficier ses clients de son expertise technologique autour des applications mobiles, SMS ou encore NFC, autour des nouvelles solutions de paiement, du marketing mobile et de la fidélisation client.



PAIEMENT PAR SMS DES TICKETS DE BUS ET TRAINS DE NUIT À ZURICH

Suisse



Fournisseur de service



Prestataire



"Le paiement par SMS des tickets de nuit est un succès. D'une part, le service est d'une grande simplicité puisqu'aucune inscription préalable n'est nécessaire. Ensuite, il permet de gagner du temps en évitant l'attente devant le distributeur de tickets"

Depuis Décembre 2002, le réseau de transport public de Zurich (ZVV) est également actif la nuit et les passagers sont tenus d'acheter un supplément de nuit pour se déplacer. En 10 ans, la fréquentation des services de nuit a augmenté de plus de 300%, et la demande pour ces services de nuit continue de croître.

Pour réduire les files d'attente qui se forment devant les machines de vente de billets juste avant le départ des bus et des trains de nuit, les suppléments de nuits sont également vendus par SMS depuis 2009.

Nachtzuschlag jetzt per SMS!

Ab 1 Uhr Nachtzuschlag für Nachtwind notwendig!
Einfach per SMS oder am Billettautomat lösen.

*Les suppléments de nuit sont désormais disponibles par SMS !

Le réseau de transport public de Zurich (ZVV) a lancé ce service SMS à l'occasion du jour de l'An 2008/2009. Dès la première nuit, 2700 tickets ont été vendus par SMS. Cet engouement est principalement dû à la facilité d'utilisation : aucune inscription préalable n'est nécessaire, les utilisateurs de terminaux sont facturés pour l'achat de leur ticket directement sur leur facture de téléphone mobile.

Association Française
AFMM
du Multimédia Mobile

Restez à jour avec les dernières infos sur «les usages innovants» sur afmm.fr

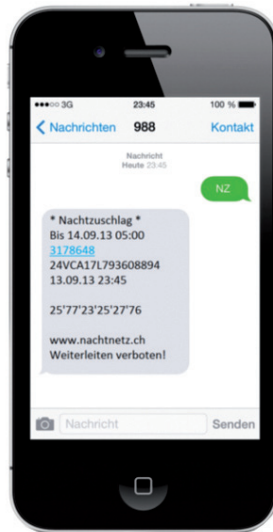
🐦 Suivez-nous sur Twitter @MyAFMM

Parcours client



1

L'utilisateur envoie « NZ » par SMS au numéro court 988.



2

L'utilisateur reçoit un message SMS contenant le supplément de nuit (prix : 5 CHF par SMS). Il doit montrer ce SMS sur demande du conducteur ou d'un contrôleur.



3

Les tickets peuvent être contrôlés grâce à un système de reconnaissance optique des caractères. Les scans automatiques, visuels et manuels sont réalisés via l'application de contrôle.

Résultats & perspectives

Initialement lancé en 2009 par le réseau de transport public de Zurich (ZVV), le service SMS s'est étendu depuis 2012 à 9 réseaux de nuits additionnels dans différents secteurs. Géographiquement, il couvre 8 différents cantons de Suisse.

Le service est un grand succès, largement apprécié, et le nombre d'utilisateurs ne cesse d'augmenter. En 2013, plus de 380 000 suppléments de nuit, représentant 70% des billets de nuit, furent commandés et payés par SMS. Le nombre de transactions augmente de plus de 30% chaque année.

Suite au succès du service à Zurich, le paiement par SMS est introduit sur le réseau de transport de Fribourg en 2012. Désormais, plus d'un passager occasionnel sur 5 utilise ce mode de paiement. En Février 2014, c'est au tour du réseau de transport public de Genève de se lancer dans le paiement par SMS.

A propos de ZVV

ZVV opère le plus important système de transport public intégré de Suisse. ZVV regroupe 5000 employés, et gère 2000 trains, bus, trams, bateaux qui chaque jour effectuent l'équivalent de 5 tours du monde et transportent 1.3 million de passagers. ZVV compte 300 000 clients réguliers.

A propos de MNC

Fondé en 1999, MNC fut racheté par Alcatel- Lucent en 2004. Historiquement basé à Lausanne (Suisse), MNC a également une filiale en France, où ses services et expertises sont proposés. A travers Alcatel- Lucent, MNC est activement impliqué dans de nombreux projets et opérations innovants en Allemagne, aux Etats-Unis, au Canada et en Afrique. Les équipes techniques, de ventes et d'exploitation sont basées à Lausanne, Zurich et Paris



COLLECTE DE DON VIA LA FACTURE MOBILE

Suisse



Fournisseur de service

getunik.com

Prestataire



"Le service de don par SMS est devenu un marché de référence pour les donations. Cela a considérablement simplifié la vie de milliers de personnes désirant contribuer à divers projets humanitaires"

Depuis Décembre 2009, Getunik a développé un service de don par SMS largement utilisé par les organisations à but non lucratif en Suisse. Ses clients sont l'UNICEF, WWF, Save the Children, Caritas, MSF, la Croix Rouge Suisse et bien d'autres. Le don par SMS permet également aux personnes qui ne peuvent donner que de petites sommes de participer. Les dons sont collectés via la facture mobile, une solution simple et rapide qui ne nécessite ni carte de crédit ni compte bancaire.



Pour verser un don de 50 francs par SMS, envoyez *Philippines 50* au 227.

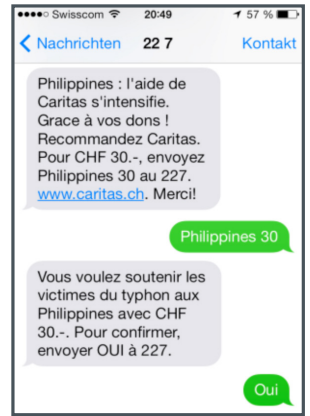


Aujourd'hui, plus de 300 associations actives en Suisse reçoivent des dons par SMS. Pour atteindre ce résultat, différents chantiers ont dû être menés, tel que la gestion de la facturation sans TVA, la rédaction des conditions générales de donations, la garantie d'une totale conformité avec le Code de Conduite existant et les réglementations locales. De nos jours, les associations caritatives telles que Caritas peuvent rapidement et efficacement collecter de l'argent pour faire face aux catastrophes naturelles aux autres situations d'urgence.

Les associations caritatives peuvent choisir le mode d'appel aux dons : soit un montant fixe, associé à un mot clé unique correspondant à un montant pré déterminé, soit un montant variable, auquel cas l'utilisateur du terminal sélectionne librement le montant associé à un mot clé. Les dons sont limités à CHF100 (=80€ ou £70).

Parcours client

Ce qui suit est le cas d'un don d'un montant fixe :



1

L'utilisateur reçoit un SMS d'appel au don de la part de Caritas.

2

Il peut répondre en envoyant le mot clé et le montant indiqué dans le SMS promotionnel.

3

Il reçoit ensuite un SMS récapitulant le montant du don et demandant à l'utilisateur d'envoyer OUI pour confirmer qu'il souhaite faire un don.

4

L'utilisateur confirme son don.

Les utilisateurs peuvent faire une demande de reçu fiscal pour déduire le don de leurs impôts.

Les associations caritatives peuvent également mettre en œuvre des services d'abonnement (permettant des dons récurrents), des dons in-app (déclenchant du paiement SMS) ou des dons en ligne initiés depuis un site web et finalisés par SMS.

Résultats & perspectives

De plus en plus d'organisations caritatives choisissent le don par SMS afin d'atteindre une audience plus large : en effet celui-ci permet à tous, même ceux qui ont de faibles ressources, de participer.

Ce service mobile est apprécié des donateurs car il est simple, pratique et leur permet de faire un don de manière immédiate en utilisant leur facture de téléphone mobile.

Les campagnes ciblant des utilisateurs ayant déjà fait au moins un don sont très efficaces et ont démontré donner un excellent retour sur investissement pour les associations (de telles campagnes impliquent l'accord préalable de la cible visée). Les chiffres montrent un potentiel de 30% de taux de conversion avec un don moyen de CHF 34 (=30€) lorsque l'utilisateur du terminal a le choix du montant de la donation.

A propos de Getunik ag

Getunik ag, une agence suisse de création web et services internet, accompagne ses clients pour la réalisation de campagnes de communication, d'actions de marketing direct et de collecte de fonds. Depuis sa création en 1998, l'entreprise a mis en place plus de 1000 projets sur 5 continents. Parmi ses clients actuels, elle compte : le joueur de tennis Roger Federer, 13 entités de la fondation WWF, Greenpeace, UNICEF Suisse, ODLO International, ainsi que Fish&Wild Service aux Etats-Unis. Le siège de Getunik ag se situe à Zurich, en Suisse.

A propos de MNC

Fondé en 1999, MNC fut racheté par Alcatel- Lucent en 2004. Historiquement basé à Lausanne (Suisse), MNC a également une filiale en France, où ses services et expertises sont proposés. A travers Alcatel- Lucent, MNC est activement impliqué dans de nombreux projets et opérations innovants en Allemagne, aux Etats-Unis, au Canada et en Afrique. Les équipes techniques, de ventes et d'exploitation sont basées à Lausanne, Zurich et Paris.



UN SIMPLE SMS POUR PAYER LE BUS À FLORENCE

Italie



Fournisseur de service



Prestataire



"L'introduction du paiement des tickets de bus par SMS a renforcé le réseau de ventes, offrant à tous les utilisateurs de téléphone portable la liberté d'acheter leur ticket où et quand ils le souhaitent, sans nécessité d'avoir de la monnaie"

Stefano Bonora, Directeur Marketing de Busitalia

INVIA UN SMS E SALI A BORDO!

- 1 INVIA UN SMS CON TESTO ATAF AL NUMERO 4880105
- 2 ATTENDI IL MESSAGGIO DI RISPOSTA
- 3 SALI A BORDO CON IL TUO BIGLIETTO ELETTRONICO

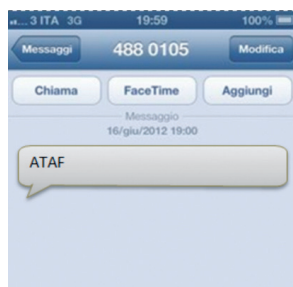
Il servizio è disponibile per i clienti di TIM, Vodafone, Wind e per i clienti di rete fissa. Il prezzo del biglietto elettronico è di 1,20 € e si aggiunge il costo dell'SMS di richiesta che è pari a 125 centesimi IVA inclusa per i clienti di TIM, 124 centesimi IVA inclusa per i clienti di Vodafone e Wind, mentre varia a seconda del piano tariffario per i clienti di 3 Italia. Il Biglietto Elettronico è valido per 90 minuti dalla richiesta. Verifica disponibilità e Termini & Condizioni del servizio sul sito www.mobilitypay.it

Grâce à ce service lancé à Florence le 29 mars 2012, des millions d'italiens peuvent acheter leurs tickets de bus depuis tout type de mobile, via un SMS premium, sans la nécessité d'utiliser une carte de débit ou de crédit, ou de créer au préalable un compte.

Selon une étude conduite par l'Observatoire de l'Institut Polytechnique de Milan sur les attentes des consommateurs en termes de services mobiles, 65% des personnes interrogées se disent intéressées par le paiement sur mobile des titres de transport. Les transports publics de Florence ont confirmé cette étude avec le succès de leur service. En effet, la solution Netsize permet aux clients d'acheter un ticket de bus en envoyant un SMS ou en effectuant leur achat depuis un site mobile. Le paiement est directement débité du compte prépayé ou de la facture mobile, mettant à la portée d'un grand nombre de clients le paiement dématérialisé du voyage. Ce service est immédiat et facile pour les utilisateurs car aucune création de compte n'est requise. Par conséquent, les compagnies de transport peuvent accroître leur vente et réduire les fraudes.

- * « Envoie un SMS et monte à bord »
1. Envoie un SMS avec le texte ATAF au numéro 4880105
 2. Attends le message de réponse
 3. Monte à bord avec ton billet électronique

Parcours client SMS



1

L'utilisateur envoie le mot clé 'ATAF' par SMS au 4880105 avant de monter dans le bus.

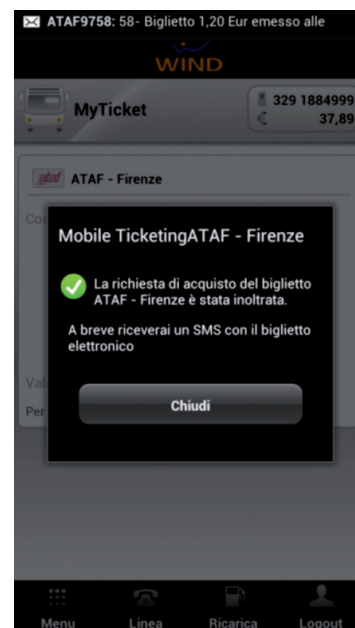
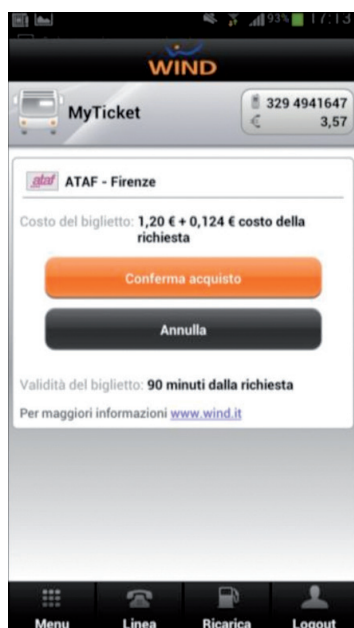


2

Il reçoit alors un SMS qui contient le détail de l'e-ticket, l'heure d'émission et la durée de validité. La validation du ticket est implicite à l'achat, aucune autre validation n'est donc nécessaire.

* 04+ Ticket 1.20 Eur émis à 19.00 le 16/06/12 et valide 90 min.

Parcours client Internet Mobile



1

Voici un exemple avec l'opérateur Wind et l'application MyWind (googleplay, iphone). Sur l'application, le passager sélectionne le ticket.

2

La page de paiement mobilepay* s'affiche, rappelant à l'utilisateur le nom du service et le prix. L'utilisateur confirme l'achat en cliquant sur le bouton «confirmez l'achat».

3

Un message informe l'utilisateur qu'un SMS contenant l'e-ticket avec les références du paiement vient de lui être envoyé.

*Mobilepay est une plateforme de paiement pour les services digitaux élaborée par les 6 principaux opérateurs mobiles italiens

Résultats & perspectives

Fin 2013, à Florence, 160 000 tickets sont commandés en moyenne chaque mois par SMS.

Suite au lancement du service à Florence, 8 autres villes d'Italie ont ouvert ce service avec succès. En 18 mois, suite au lancement du service dans le pays, plus de 200 000 clients ont été payé par SMS et plus de 2 millions d'e-tickets ont été vendus, représentant 25% des tickets à l'unité émis par les compagnies de bus participantes.

«En plus de simplifier la vie des utilisateurs, cette solution fournit une vraie alternative au processus long et coûteux d'émission de tickets papier. A Florence en particulier, cette solution innovante a été très bien accueillie par nos clients et nous constatons une forte adoption de leur part» dit Stefano Bonora, Directeur Marketing de Busitalia

A propos de ATAF

ATAF, Azienda Transporti Area Fiorentina, est une Société Anonyme créée en 2001 qui gère les transports publics locaux de Florence et d'une partie de la province environnante.

A propos de Netsize, société du groupe Gemalto

Netsize est le leader des solutions de la communication par messagerie et du paiement mobile via la facture opérateur. La solution Paiement Mobile de Netsize couvre 50 pays et 136 réseaux sans fil dans le monde et facilite le commerce mobile, en intégrant toutes les méthodes de facturation opérateur disponibles, y compris le « Direct Billing ». Netsize Mobile Messaging offre un outil de marketing par SMS et MMS bidirectionnel fiable, certifié et sécurisé dans plus de 200 pays. Cette solution est utilisée pour des applications de messagerie d'entreprise, de marketing mobile et de machine-to-machine

RELIABLE
WITHOUT PROVIDING BANK DETAILS
EASY HIGH PENETRATION OF MOBILE
FRICITIONLESS PAYMENT SAFE
CONVENIENT WITH ANY MOBILE DEVICE
QUICK ANYWHERE MORE AND MORE POPULAR
MOBILE OPERATOR BILLING

SUITABLE FOR EVERYDAY USE ANYTIME HIGHLY APPRECIATED
INNOVATIVE SIMPLE IMMEDIATE
ATTRACTIVE WITHOUT PRIOR REGISTRATION
HIGHLY EFFICIENT
SIMPLIFYING THE LIVES OF CUSTOMERS
USER-FRIENDLY SOLUTION

Also available in english on www.afmm.fr
Towards wider usage of mobile operator billing

Contact

2 rue de Clichy - Paris 75009
Tél : 01 42 97 97 33
www.afmm.fr
Association régie par la loi 1901

