

Vous désirez élaborer des statistiques précises sur la fréquentation de votre service ?
Personnaliser votre service, relancer vos clients ?

L'identifiant client est une information fournie par Orange qui permet de reconnaître, de manière unique, les utilisateurs de votre service. Cette information est réservée aux services Gallery et SMS+.

Il vous est fourni sous la forme d'un identifiant numérique de 12 chiffres élaboré à partir d'un algorithme basé sur le numéro de téléphone mobile des utilisateurs.

Elaborer des statistiques (services SMS+ et Gallery)

Utiliser l'identifiant client vous permet d'identifier de manière précise chaque visiteur, de suivre ses usages et de déduire des statistiques précises concernant :

- le nombre de visiteurs uniques et de clients,
- la fréquence d'utilisation du service
- le panier moyen par client.

Il est également possible d'associer à cet identifiant les pages visitées et/ou les produits et services achetés, pour en déduire les centres d'intérêt de chacun de vos clients.

Cet identifiant est statique dans le temps, ce qui vous permet de conserver tout l'historique de votre connaissance client.



Personnaliser votre service Gallery

L'utilisation de l'identifiant permet de conserver et de réutiliser les préférences et données personnelles saisies par les visiteurs.

Meilleure ergonomie, accès direct aux informations essentielles, suppression de l'étape de saisie du login et du mot de passe, cet outil est idéal pour fidéliser vos clients et leur permettre d'accéder aux contenus en un minimum de clics.

La connaissance des habitudes d'usages permet aussi d'adapter vos pages et les contenus présentés en fonction de chaque client.

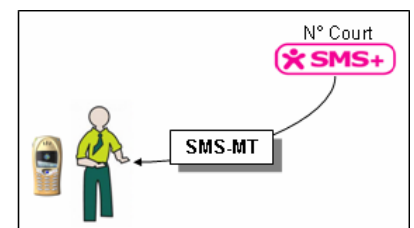
Relancer vos clients SMS+ et Gallery

L'identifiant client permet de relancer un utilisateur par SMS (ou par MMS), pour l'inciter à réutiliser votre service.

Pour les offres Premium Express, Premium Tribu, Premium Transaction et Light Pull, il est possible de re-contacter un client pendant 60 jours après la réception du premier SMS-M0.

Dans le cadre de l'offre Premium Push, vous pouvez relancer un client qui s'est désabonné pendant 31 jours après sa désinscription.

Il est possible de relancer un client Gallery en utilisant son identifiant et l'offre SMS+ Light Gallery (pour en savoir plus sur l'offre Light Gallery, veuillez vous reporter à la fiche détaillant cette offre, disponible dans l'espace éditeur du site Internet www.orangekiosque.com)



L'option « identifiant commun » :

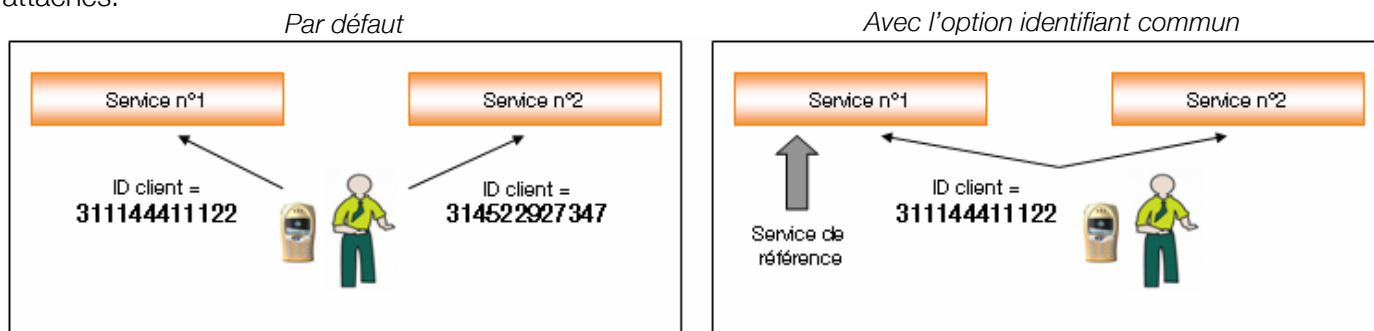
Par défaut, Orange fournit un identifiant client par service et par utilisateur.

L'option « Identifiant commun » vous donne la possibilité d'avoir une vue globale des préférences et des usages d'un utilisateur sur l'ensemble de vos services.

L'option identifiant commun (suite) :

Pour pouvoir identifier de manière unique un même utilisateur sur plusieurs services, il faudra désigner un service dit « de référence ».

Ce service « de référence » servira à générer un identifiant client unique pour tous les services lui étant rattachés.



L'option « identifiant commun » est disponible pour tous les services Gallery et les offres SMS+ Light Gallery, Premium Transaction et Premium Push.

C'est un pre-requis pour pouvoir utiliser l'offre Light Gallery pour relancer vos clients.

A savoir :

Attention, lorsque vous rattachez un service à un service de référence, vous perdrez l'historique des identifiants du service.

Choisissez donc avec soin votre service de référence : préférez le service sur lequel vous avez le plus d'audience et donc une base d'identifiants déjà importante ou celui pour lequel la perte des identifiants serait le plus préjudiciable (service de chat, par exemple).

Activer l'option identifiant commun dès que vous créez plus d'un service est aussi un bon moyen pour éviter cet inconvénient.

L'outil de desaliasing (services SMS+) :

L'outil de desaliasing vous permet de faire la correspondance entre un identifiant client et un numéro de téléphone mobile. Cet outil est disponible gratuitement pour tous les services SMS+ et vous donne accès à 100 conversions par mois.

Exemple d'utilisation : identifier le gagnant d'un jeu concours sans avoir besoin de lui demander ses coordonnées.

Les accès à cet outil (extranet) vous seront communiqués par votre coordinateur lors de la mise en ligne d'un service SMS+.

Pratique :

Dans le cas de Gallery, l'identifiant est transmis dans le header HTTP, dans le champ wap-network-info (exemple : wap-network-info: mUserAlias:314522927347).

Dans le cas de SMS+, l'identifiant est transmis dans le champ OADC du SMS-MO envoyé par l'utilisateur.

Coûts :

Il n'y a pas de frais ni de démarche spécifique à prévoir pour bénéficier de l'identifiant client.

L'option « Identifiant commun » est facturée 50 € HT / mois par service « rattaché » et doit faire l'objet d'un avenant.

Les documents de référence :

- Contrat Gallery : Conditions générales de vente (chapitre 7.5)
- Contrat Gallery : Annexe 7 « Charte de réalisation » (chapitre 1.3.2)
- Contrat SMS+ : Conditions générales de vente (chapitre 7.4)
- Contrat SMS+ : Cahier des charges techniques (chapitre 5.1)

Ces documents sont disponibles sur le site www.orangekiosque.com