

Envoyer  
des SMS de  
marketing  
mobile

# Opérateur Push SMS V2

La solution de marketing mobile par SMS

Opérateur  
Push SMS

orange™

Octobre 2016

## Vos besoins

### Communication par SMS

Réaliser des campagnes de communication par SMS en atteignant potentiellement 100% du parc mobile

### SMS de marketing mobile

Envoyer des SMS de marketing mobile en masse aux utilisateurs pour le compte d'annonceurs ou d'éditeurs

### SMS de relation client

Informier prioritairement un utilisateur pour du suivi de commande, de la confirmation d'inscription, l'envoi d'identifiant, de la relance commerciale, ...

# L'offre Opérateur Push SMS

**Opérateur Push SMS (OPS)** est une solution d'envoi en masse de SMS de marketing mobile, à destination d'utilisateurs Orange pour le compte d'annonceurs ou d'éditeurs.

## ▪ Comment ça marche ?

Si vous souhaitez faire des envois importants de SMS de marketing mobile vers une base de contacts ayant déjà donné son consentement (opt-in), **OPS** vous permet d'acheminer, pour vos clients, votre trafic dans des conditions optimales.

### - le raccordement technique :

Après signature du **contrat spécifique** permettant de relier votre réseau privé à celui d'Orange (+ attribution de numéros courts), vous pourrez adresser des messages afin:

- d'envoyer des SMS promotionnels, des coupons de réduction,
- d'alerter par SMS de l'arrivée ou du retard d'une commande,
- de délivrer par SMS des contenus digitaux (adresse d'un site, image, vidéo...),
- de développer des services de communication interpersonnels de type Web2SMS.

Il sera également possible de recevoir des **SMS-MO** au travers de **Numéros Courts Vert**.

### - les envois de SMS :

Afin de faciliter les envois de SMS tout en garantissant une qualité optimale, Orange et l'agrégateur prennent des engagements mutuels en matière de **qualité de service** et de **protection du consommateur**.

## ▪ Bénéfices

- **Fidéliser** et conquérir grâce au marketing direct
- **Améliorer** les performances de vos campagnes via un médium de qualité, personnel et préservé de spams



## ▪ Prérequis

- être un Opérateur déclaré à l'Arcep,
- être membre adhérent et raccordé à la base de portabilité de GIE-EGP,
- avoir validé auprès d'Orange le raccordement technique de ses équipements aux équipements d'Orange France,
- avoir attesté de sa bonne santé financière et avoir fourni l'attestation d'assurance de responsabilités civiles.

## La cible

Les Opérateurs déclarés à l'Arcep  
effectuant des campagnes  
de **push SMS**  
pour le compte de clients tiers  
(éditeurs de services, annonceurs, ...)



Agrégateurs de SMS,



Opérateurs de réseaux fixes,



Fournisseurs d'accès internet

# Le raccordement technique au réseau d'Orange

## Obligations du Cocontractant

Avant d'adresser ses messages par SMS aux clients Orange via la connexion à la plate-forme SMS, le Cocontractant doit :

1

### Raccorder son réseau privé au réseau Orange

- Se raccorder au niveau du point de raccordement mis à disposition dans le réseau d'Orange.



- Disposer d'équipements réseau compatibles avec les protocoles d'échanges prévus par Orange

- Respecter les caractéristiques d'ingénierie et de sécurité (protocoles IP/IPSEC et UCP)

- (équipements et sécurité) et se réserve le droit de refuser le raccordement si non respect des clauses ingénierie et sécurité.

2

### Disposer d'une liaison IP opérationnelle

- La liaison IP doit être établie :

- sur un réseau public (Internet),

OU

- sur une offre spécifique d'intégration au VPN SMS d'Orange Business Services

- Le Cocontractant est responsable du dimensionnement capacitaire de sa liaison.

# Les envois de SMS

## Conditions d'acheminements

Orange achemine les SMS-MT vers les clients Orange sous réserve du respect par le Cocontractant de certaines conditions :

**Demander la mise en service** de numéros courts qui lui sont attribués par l'AFMM en vue d'acheminer des SMS-MT

**Faire la demande d'acheminement** selon le protocole d'échange décrit par Orange dans son cahier des charges techniques

**Solliciter les équipements d'Orange** dans la limite du débit souscrit par numéro court (10 SMS/s par défaut)



- Le trafic concerné doit être en **cohérence** avec les prévisions semestrielles adressées par le Cocontractant
- Pour bénéficier d'un **débit de 50 SMS/s ou plus**, le Cocontractant doit adresser sa demande à Orange
- Le client Orange doit être habituellement situé en **France métropolitaine** et connecté au réseau d'Orange pendant la durée de validité du SMS

# Les options et contrats complémentaires

## Numéro Vert SMS

- Recevoir des SMS-MO de la part de contacts non optinés.

→ **Augmente les possibilité d'interactions**

## Géo Présence

- Identifier des MSISDN se trouvant dans un périmètre déterminé afin de leur envoyer un message ciblé.

→ **Augmente l'efficacité commerciale du Push**

## Qualification profil client « enrichi »

- Enrichissement de fichiers pour une meilleure connaissance clients.  
- Mise à disposition d'un outil de qualification de base

→ **Plusieurs profils d'enrichissement des données**

## L'OADC

- Permet aux marques de personnaliser le champ émetteur du SMS afin d'être reconnue dès l'entête du message

→ **La modification du champ OAdC améliore la performance d'une campagne marketing**

# Orange s'engage avec ses partenaires

## Responsabilité des parties

### Notre qualité de service

- **Disponibilité** à 99% des plateformes SMS sur 12 mois glissants, 24h/24, 7j/7
- **Rétablissement** : 6 h si indisponibilité totale et non prévue des plateformes SMS
- **Délai de prévenance** : 5 j avant toute intervention planifiée liée à des travaux de maintenance des plateformes SMS et de ses équipements
- **Débit** de 10 SMS/s par numéro court minimum
- **Permanence** en heures ouvrées et non ouvrées pour incidents critiques

Si non respect de nos engagements, le Cocontractant peut bénéficier d'un droit à réparation des préjudices subis (cf. contrat).

### Votre niveau d'engagement

- **Mécanisme de contrôle** du débit entrant par NC
- **Mécanisme de qualification** : limiter les envois de SMS destinés à des utilisateurs non Orange
- **Prévisions de débit/trafic mensuel** : à fournir 2 fois/an et à corriger si besoin en cours d'année
- **Interruption programmée** des équipements : prévenir Orange 5 j avant
- **Point de contact technique** accessible en HO/HNO à fournir à Orange

Si non respect des engagements techniques par le Cocontractant, la relation contractuelle peut faire l'objet d'une suspension voire d'une résiliation.

# Déontologie : mieux lutter contre le SPAM

## Engagements du Cocontractant

Afin de renforcer la protection du consommateur final et lutter contre le spam, le respect de règles déontologiques fortes est demandé au Cocontractant comme notamment :

- Ne pas adresser de SMS susceptibles de créer de **violations de dispositions légales** ou réglementaires
- Ne pas adresser de SMS-MT à **connotation interpersonnelle** pouvant induire l'utilisateur en erreur
- S'assurer que l'Émetteur informe l'utilisateur du caractère payant des coûts d'accès au service promu dans le message le cas échéant
- N'utiliser dans le message la mention « service gratuit » que si tous les contenus dont le message fait la promotion sont gratuits
- S'assurer que le service annoncé à l'utilisateur final, s'agissant des contenus livrés par SMS, soit bien réel
- Ne pas modifier **le champ OAdC** hors des processus définis et usages précisés par Orange (il doit intégrer le numéro court attribué au Cocontractant à l'exclusion de tout autre élément),

- Acheminer les SMS-MT :
    - en **34ABC** dont la session débute par un SMS-MO
    - de marketing direct en **35ABC** dans le cas d'une utilisation conjointe à l'offre Géo Présence,
    - de Marketing Mobile sur la tranche **36ABC**,
    - Web2sms interpersonnel sur la tranche **37ABC**,
    - fonctionnels et destinés à des cartes SIM M2M (tranche **38ABC**)
  - Ne pas réaliser d'envois de SMS support de service à caractère commercial **à partir de cartes SIM (MSISDN)**
  - Faire en sorte de ne pas trop solliciter les Utilisateurs par des SMS de Marketing Direct
- Il est recommandé de ne pas adresser à un même Utilisateur plus **d'un message de Marketing Direct par jour et par marque.**

# Déontologie : mieux protéger le client final

## Engagements du Cocontractant

**l'Émetteur est responsable du contenu alors que le Cocontractant est tenu de respecter et de faire respecter aux Émetteurs les clauses de déontologie**

- Ne pas adresser de SMS-MT faisant la promotion de **contenus Adulte**,
- Acheminer, sauf cas particuliers, les SMS-MT de marketing mobile les **jours ouvrables**, entre 8h-22h,
- S'assurer que l'identification par l'utilisateur de l'Émetteur des SMS-MT résulte du message lui-même,
- Tenir à disposition des utilisateurs les informations visées à l'Article 6.III – 1 de la loi du 21 juin 2004,
- Être en mesure de répondre aux **réclamations/questions** des utilisateurs sur l'acheminement du MT,

- S'assurer que pour les SMS-MT de marketing mobile, le message lui-même fasse directement référence au dispositif visant à permettre à l'utilisateur d'exercer son **droit d'opposition** en envoyant le mot-clé **STOP** au numéro court, lorsque l'utilisateur n'a pas été informé de ce droit d'opposition lors de la collecte de ses coordonnées,
- Assurer, dans le respect de la LCEN, la prise en compte et la gestion du droit d'opposition d'un utilisateur ayant manifesté son souhait, de ne plus recevoir de SMS de l'Émetteur et à respecter les dispositions relatives aux **envois non sollicités**,
- S'assurer qu'un **dispositif d'identification** et d'authentification de l'expéditeur du message est mis en place dans le cadre des services Web2sms ou interpersonnel

# La grille tarifaire

## Exploitation des numéros courts

Frais de modification et de mise en service

FRAIS TECHNIQUES	Montant unique en EURO (HT)
Mise en service d'un numéro court (par n° court)	280
Modification du débit (par n° court)	150
Autres modifications (changement d'adresse IP, résiliation, fermeture)	150

FRAIS ADMINISTRATIFS	Montant unique en EURO (HT)
Mise en service d'un numéro court (par n° court)	300

## Facturation des SMS-MT <sup>1</sup>

	Montant unique en EURO (HT)
Par SMS-MT	0,030

(<sup>1</sup>) Le nombre total de SMS-MT facturés est la somme de SMS-MT acheminés vers l'ensemble des numéros courts associés au contrat. Les SMS-MT comptabilisés sont les SMS-MT remis à l'utilisateur

## Frais mensuels

PAR N° COURT <sup>2</sup>	Montant unique en EURO (HT)
Pour 1 à 20 numéros courts (par n° court)	150
A partir du 21 <sup>ème</sup> numéro (par n° court)	500

(<sup>2</sup>) Ces frais mensuels incluent un débit standard monitoré à 10 opérations/s

# La grille tarifaire

## Les options

### Les débits

FRAIS FIXES	Montant mensuel en EURO (HT)
20 SMS/s <sup>(1)</sup>	800
50 SMS/s <sup>(2)</sup>	1600
100 SMS/s <sup>(3)</sup>	2500
150 SMS/s <sup>(4)</sup>	3000

(1) Abonnement de un (1) mois calendaire facturé mensuellement par Numéro Court, permettant de bénéficier de 20 Opérations / s.

Par ailleurs toute demande de débit supérieur à 20 sms/s sera soumise à devis

(2) Abonnement de un (1) mois calendaire facturé mensuellement par Numéro Court permettant de bénéficier de 50 Opérations / s.

(3) Abonnement de un (1) mois calendaire facturé mensuellement par Numéro Court permettant de bénéficier de 100 Opérations / s.

(4) Abonnement de un (1) mois calendaire facturé mensuellement par Numéro Court permettant de bénéficier de 150 Opérations / s.

(5) Abonnement de un (1) mois calendaire facturé mensuellement par raison sociale, permettant de bénéficier d'un accès à l'extranet de qualification de base en mode non aliasé.

(6) Par MSISDN qualifié

### Option complémentaire

	Frais Fixes	Frais variables
	Montant mensuel en EURO (HT)	Montant acte en EURO (HT)
Qualification de base	200 <sup>(5)</sup>	0,01 <sup>(6)</sup>

# La grille tarifaire

## Les options

### L'option modification OAdC

	Montant mensuel (HT)
Par n° court avec option modification OAdC	150 €
Frais d'activation et de désactivation de l'option	280 €

(1) Ce prix est indépendant du prix mensuel appliqué par numéro court détenu dans le cadre de l'offre Opérateur Push SMS

### Numéro court SMS vert et Géo Présence

	Montant mensuel (HT)
Par n° court (1 à 10 N° par tranche 34ABC ou 35 ABC)	150 €
Par n° court (à partir du 10 <sup>ème</sup> N°)	500 €

# Nous contacter



**+33 1.55.22.17.06**



**orangekiosque@orange.com**



**www.orangekiosques.com**

**Merci**