

Descriptif

Désactivation de la réception de messages Publicitaires



Désactivation de la réception de messages publicitaires

Descriptif de la solution

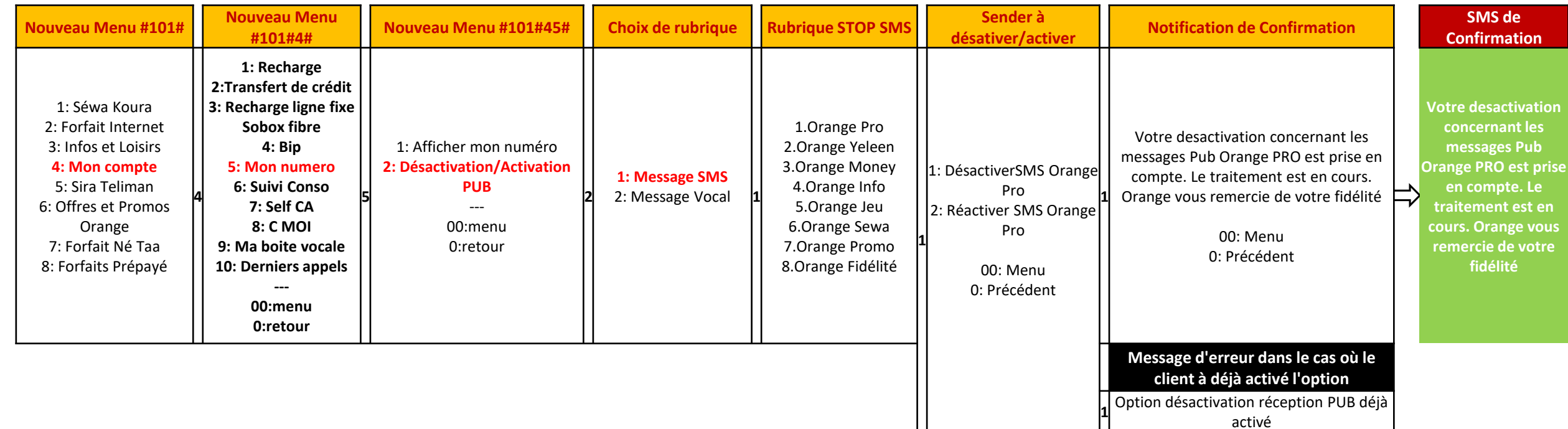
Le client qui souhaite ne plus recevoir de messages commerciaux, peut:

Etape 1: se rendre sur l'USSD #101#452#

Etape 2: choisir un menu pour le lequel il ne souhaite plus recevoir de message

Etape 3: Après confirmation de son choix le client recevra un message lui indiquant la prise en compte de sa demande

Cinématique Client USSD #101#



Simulation et réponses à client mécontent



Je suis fatigué de recevoir vos publicités tous les jours

Pourrez-vous nous en dire plus? En particulier sur les messages qui vous incommode

Je reçois tout le temps des SMS Orange Info, alors que je n'ai rien demandé à la base. Il y a aussi les appels intempestifs du 37321. C'est pas compliqué je veux que vous me laissiez tranquille

Bien reçu Monsieur, nous vous remercions pour votre appel. Nous vous invitons à vous rendre sur notre menu USSD en composant le **#101#** puis de choisir l'option 4 « mon compte », puis l'option 5 mon « numéro », ensuite option 2 « désactivation/activation PUB » et enfin choisissez le type de message (SMS ou vocal) que souhaiteriez ne plus recevoir. Vous y trouverez la liste des numéros comme par exemple 37321 ou encore les types de messages (OrangeInfo, Orange Promo...) que vous pourrez désactiver

Je ne sais pas lire

Dans ce cas, nous vous invitons à vous faire assister par quelqu'un de votre entourage qui saurait lire



Ce qu'il faut retenir

Q : Quels sont les clients concernés par cette désactivation de réception des message de publicitaire?

R : Pour l'instant tous les clients ayant accès au #101#

Q : Quels types de messages sont concernés par la nouvelle option?

R : Il s'agit uniquement des messages à caractère commercial (SMS et Vocaux) ou publicité. Les notifications et autres messages d'utilité publique ne sont pas concernés

Q : Est-il possible pour le client de se réinscrire après avoir désactivé la réception de message pour un menu particulier?

R : Oui, cette opération est tout à fait possible toujours via USSD #101#

Q : Le numéro est-il immédiatement blacklisté après l'opération sur le #101# ?

R : La prise en charge est immédiate mais le blacklisting peut prendre un certain temps

Q : Pendant le délais de traitement, le client pourra t-il recevoir de nouveaux messages

R : En effet, le blacklisting n'est pas automatique et nécessite un traitement manuel par les équipes en charge de l'envoi des SMS/Vocaux PUB, du coup durant ce laps de temps, il se peut que le client reçoive les messages (SMS) ou un Vocal.

Merci !