

FAQ

Micro Paiement Mobile & Enablers

Sommaire

| | |
|--|----------|
| Périmètre de la solution | 4 |
| Quel type de contenus ou services peut être facturé via cette solution? | 4 |
| Faut-il que le site soit référencé sur Gallery pour pouvoir bénéficier de cette solution ? | 4 |
| Peut-on facturer des biens matériels avec cette solution ? | 4 |
| Peut-on facturer des contenus de catégorie Adulte avec cette solution ? | 4 |
| Peut-on facturer des applications communicantes ? | 4 |
| Est-ce que cette solution fonctionne également sur des sites mobiles Xphone ? | 4 |
| Peut-on utiliser cette solution pour le paiement au sein d'une application ? | 5 |
| Cette offre est-elle disponible pour l'ensemble des clients des opérateurs : forfaits et prépayés ? | 5 |
| Cette offre est-elle accessible dans les DOM-TOM ? | 5 |
| Est-elle accessible en roaming ? | 5 |
| Tarifs / formats tarifaires | 6 |
| Quels sont les tarifs et formats tarifaires disponibles ? | 6 |
| Pourquoi avoir supprimé les formats tarifaires : forfait d'acte et session ? | 6 |
| L'abonnement mensuel est-il disponible dès le lancement de l'offre chez les 3 opérateurs? | 6 |
| Quand sera-t-il possible de proposer des abonnements hebdomadaires aux clients Bouygues Télécom ? | 7 |
| Pourquoi les maximums tarifaires ne sont-ils pas plus élevés ? Pourquoi notamment le maximum tarifaire pour l'abonnement mensuel sur cette solution est inférieur à celui sur MT Premium ? | 7 |
| Quand pourra-t-on choisir librement le tarif ? | 7 |
| Coûts | 8 |
| Quels sont les coûts de mise en œuvre de la solution chez chaque opérateur ? | 8 |
| Aspects techniques | 9 |
| Peut-on facturer l'utilisateur avec cette solution lorsqu'il est connecté en wifi ? | 9 |
| Est-ce que la solution est disponible chez tous les MVNO ? | 9 |
| Faut-il respecter un format d'url spécifique? | 9 |
| Est-il possible de mutualiser le paiement pour différents sites ? | 9 |
| Comment fonctionne le contrôle parental sur cette solution ? | 9 |
| Quels éléments techniques sont fournis par chaque opérateur? | 9 |

| | |
|--|-----------|
| Est-on limité dans le nombre de paliers tarifaires utilisés ? | 10 |
| Le cocontractant peut-il désinscrire lui-même un client qui le souhaiterait ? | 10 |
| Process | 11 |
| Y a-t-il des démarches spécifiques auprès de l'AFMM ? | 11 |
| Qui peut souscrire au contrat Micro Paiement Mobile & Enablers? | 11 |
| Combien de temps faut-il pour mettre en place la solution de micro paiement sur un nouveau service et chez les 3 opérateurs ? | 11 |
| Combien de temps faut-il pour un nouveau cocontractant pour être prêt opérationnellement (contractualisation, process opérationnel...) ? | 11 |
| Faut-il déclarer des urls ? | 11 |
| Faut-il déclarer un niveau de contrôle parental pour chaque service ? | 12 |
| Y a-t-il des tests lors de la mise en place d'un nouveau service? | 12 |
| Y a-t-il des tests à réaliser pour un nouveau cocontractant, préalablement à l'ouverture de tout service ? | 12 |
| Quel est le process d'ouverture d'un nouveau palier ? Faut-il respecter des slots ? | 12 |
| Faut-il signer un contrat avec chaque opérateur à chaque nouveau service ? | 12 |
| Parcours client | 13 |
| Peut-on accéder à la page de confirmation d'achat opérateur depuis un autre support qu'un site Internet mobile ? | 13 |
| Quel est le parcours client de résiliation d'un abonnement ? | 13 |
| Peut-on utiliser cette solution sur le web ? | 14 |
| Comment l'éditeur ou le service apparaît-il dans le selfcare opérateur (web/mobile) ? | 14 |
| Comment l'éditeur ou le service apparaît-il sur la facture client ? | 14 |
| Contraintes éditoriales ou déontologiques | 15 |
| Y a-t-il des règles éditoriales particulières à respecter (structure de page, lien retour...) ? | 15 |
| Le service doit-il être compatible avec l'ensemble des terminaux mobiles ? | 15 |
| Autres enablers | 16 |
| Quels sont les autres enablers disponibles au sein de la solution ? | 16 |
| L'éditeur disposera-t-il d'un identifiant client sur ses urls Internet mobile? | 16 |
| Comment se procurer un numéro court SMS pour effectuer les relances après transaction? | 16 |

Périmètre de la solution

Quel type de contenus ou services peut être facturé via cette solution ?

Cette solution permet de facturer sur la facture mobile tout contenu ou service (sauf les services ou contenus de catégorie Adulte) qui sera livré et/ou utilisé depuis le mobile.

Faut-il que le site soit référencé sur Gallery pour pouvoir bénéficier de cette solution ?

Non. Tout site peut utiliser cette solution, qu'il soit ou non référencé sur Gallery. Les besoins de micro-paiement et de référencement sont désormais adressés au travers de 2 offres distinctes (« Micro Paiement Mobile & Enablers » pour le micro-paiement, « Audience & Référencement Gallery » pour le référencement).

Un éditeur souhaitant par ailleurs référencer son site sur les portails opérateurs et Gallery pourra s'adresser à un référenceur (liste disponible sur le site www.afmm.fr).

Peut-on facturer des biens matériels avec cette solution ?

Non, cette solution permet uniquement de facturer des biens ou des services numériques.

Peut-on facturer des contenus de catégorie Adulte avec cette solution ?

Non. Pour facturer des contenus de catégorie Adulte, il est nécessaire souscrire à l'offre Gallery existante.

Néanmoins, la solution Micro Paiement Mobile & Enablers peut être mise en place pour des contenus de catégorie Charme.

Peut-on facturer des applications communicantes ?

Oui, le paiement d'applications communicantes est autorisé.

Est-ce que cette solution fonctionne également sur des sites mobiles Xphone ?

Oui, la solution Micro Paiement Mobile & Enablers peut être utilisée pour facturer des services ou contenus sur tout mobile Xphone.

Cependant, certains mobiles équipés d'OS propriétaires (type Iphone) ne permettent pas le téléchargement de contenus sur le mobile.

Peut-on utiliser cette solution pour le paiement au sein d'une application ?

Oui, pour ce faire, l'application doit provoquer l'ouverture du browser et afficher la page de paiement de l'opérateur. Une fois le paiement effectué, le client doit revenir au sein de l'application.

Aujourd'hui, 6 millions de téléphones (ceux équipés de la JSR 211 ou des OS Android, Symbian série 60, Blackberry, Windows mobile) permettent des allers-retours fluides entre une application et une page Internet.

L'éditeur doit donc choisir entre cette solution et des « interactions SMS+ », qui permettent, sur l'ensemble des terminaux mobiles, un parcours client plus fluide et transparent pour l'utilisateur mais supposent la mise en place d'une cinématique SMS+.

Cette offre est-elle disponible pour l'ensemble des clients des opérateurs : forfaits et prépayés ?

Oui, elle permet de facturer des contenus et services à l'ensemble des clients opérateurs, quelque soit leur offre.

Cette offre est-elle accessible dans les DOM-TOM ?

Est-elle accessible en roaming ?

Chez SFR, l'offre n'est pas accessible pour Mayotte et La Réunion.

Chez Orange : si l'éditeur signe un contrat avec Orange, il est présent uniquement en France Métropolitaine. Pour la Réunion, il doit contractualiser avec Orange Réunion. L'offre n'est pas disponible ailleurs.

Bouygues Télécom ne gère pas de DOM-TOM.

Le paiement sur facture opérateur fonctionne bien pour les clients Orange, SFR et Bouygues Télécom en roaming.

Tarifs / formats tarifaires

Quels sont les tarifs et formats tarifaires disponibles ?

Deux formats tarifaires peuvent être choisis : l'acte (achat ponctuel) ou l'abonnement. Voici les tarifs communs aux 3 opérateurs :

| | | | | | | | | | | |
|------|------|------|------|------|------|------|------|------|--|--|
| Acte | 0,20 | | | | | | | | | |
| | 0,25 | 1,25 | 2,25 | 3,25 | 4,25 | | | | | |
| | 0,50 | 1,50 | 2,50 | 3,50 | 4,50 | 5,50 | 6,5 | 7,50 | | |
| | 0,75 | 1,75 | 2,75 | 3,75 | 4,75 | | | | | |
| | 0,99 | 1,99 | 2,99 | 3,99 | 4,99 | 5,99 | 6,99 | 7,99 | | |
| | 1,00 | 2,00 | 3,00 | 4,00 | 5,00 | 6,00 | 7,00 | 8,00 | | |

| | | | | | | | | | | |
|---------------------------|------|------|------|------|--|--|--|--|--|--|
| Abonnement hebdomadaire * | 0,20 | | | | | | | | | |
| | 0,25 | 1,25 | 2,25 | 3,25 | | | | | | |
| | 0,50 | 1,50 | 2,50 | 3,50 | | | | | | |
| | 0,75 | 1,75 | 2,75 | 3,75 | | | | | | |
| | 0,99 | 1,99 | 2,99 | 3,99 | | | | | | |
| | 1,00 | 2,00 | 3,00 | 4,00 | | | | | | |

| | | | | | | | | | | |
|--------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|
| Abonnement mensuel | 0,20 | | | | | | | | | |
| | 0,25 | 1,25 | 2,25 | 3,25 | 4,25 | | | | | |
| | 0,50 | 1,50 | 2,50 | 3,50 | 4,50 | 5,50 | 6,5 | 7,50 | 8,50 | 9,50 |
| | 0,75 | 1,75 | 2,75 | 3,75 | 4,75 | | | | | |
| | 0,99 | 1,99 | 2,99 | 3,99 | 4,99 | 5,99 | 6,99 | 7,99 | 8,99 | 9,99 |
| | 1,00 | 2,00 | 3,00 | 4,00 | 5,00 | 6,00 | 7,00 | 8,00 | 9,00 | 10,00 |

* Chez Bouygues Télécom : seul l'abonnement mensuel est disponible. Chez SFR et Orange, ces tarifs sont disponibles pour les abonnements hebdomadaires et mensuels.

Pourquoi avoir supprimé les formats tarifaires : forfait d'acte et session ?

Cette multitude de formats nuisait à la clarté de l'offre.

Cependant, dans le cadre d'un achat à l'acte, l'éditeur est libre d'associer à l'abonnement un nombre limité d'action (forfait d'actes), ou une période limitée (session).

L'abonnement mensuel est-il disponible dès le lancement de l'offre chez les 3 opérateurs ?

Oui il sera disponible dès le lancement.

Chez SFR, il sera lancé en mode pilote dans un premier temps, afin de tester ce mode de facturation particulièrement sensible (désabonnement, self care...).

Chez Orange, une montée en charge progressive des services avec abonnements sera effectuée.

Quand sera-t-il possible de proposer des abonnements hebdomadaires aux clients Bouygues Télécom ?

La mise en place de l'abonnement hebdomadaire demande des évolutions techniques très importantes chez Bouygues Télécom et ne pourra être réalisée avant début 2011.

Pourquoi les maximums tarifaires ne sont-ils pas plus élevés ? Pourquoi notamment le maximum tarifaire pour l'abonnement mensuel sur cette solution est inférieur à celui sur MT Premium ?

Les maximums tarifaires ont été augmentés de manière conséquente :

- à l'acte, le maximum commun aux 3 opérateurs est de 8€ versus 4€,
- pour l'abonnement mensuel, le maximum commun aux 3 opérateurs est de 10€* versus 6€

Les opérateurs souhaitent toutefois éviter tout effet « facture » trop important entraînant un risque client fort.

Quand pourra t on choisir librement le tarif ?

Cette évolution n'est pas envisagée à court terme, du fait de sa complexité de mise en œuvre. Les opérateurs travaillent cependant sur cette cible.

En attendant, un travail d'alignement et d'ajout de paliers tarifaires multi-opérateurs a été effectué dans le cadre de l'offre Micro-Paiement Mobile & Enablers.

Coûts

Quels sont les coûts de mise en œuvre de la solution chez chaque opérateur ?

Chez SFR :

- coût de setup : 1500€ pour un audit technique à régler au prestataire de SFR.
- coût d'ouverture d'un nouveau palier tarifaire : 100€

Chez Bouygues Télécom :

- coût de setup : 150€ par site
- coût d'ouverture d'un palier tarifaire : 50€

Chez Orange :

- coût de setup : 750€ (+750€ de support si nécessaire)

abonnement mensuel par boutique : 140€

Aspects techniques

Peut-on facturer l'utilisateur avec cette solution lorsqu'il est connecté en wifi ?

Pas encore car cela nécessite de gérer l'authentification du client. A date, la page de confirmation d'achat n'est donc accessible que sur réseau mobile (2G, 3G...).
Courant 2010, les opérateurs devraient être en mesure de proposer cette solution également pour des utilisateurs connectés en wifi.

Est-ce que la solution est disponible chez tous les MVNO ?

Oui, si le MVNO a choisi de permettre à ses clients d'acheter via leurs factures mobiles.

Faut-il respecter un format d'url spécifique?

Non, le choix de l'url est libre.

Est-il possible de mutualiser le paiement pour différents sites ?

Chez SFR, oui puisque l'identifiant de billing ne dépend pas du service, mais est seulement fonction du cocontractant et du palier choisi (tarif + format).
Chez Orange, un identifiant de billing est propre à chaque service.
Chez Bouygues Télécom, la mutualisation est uniquement possible pour de la facturation à l'acte. Pour des services mutualisés, le descriptif de service ne pourra pas être personnalisé par service (il sera donc identique pour tous les services, par exemple : m-paiement 3€).

Comment fonctionne le contrôle parental sur cette solution ?

Chez SFR et Orange: Les personnes sous contrôle parental n'auront pas accès aux URL à moins que le site n'ait été référencé sous l'offre Audience et référencement Gallery.
3% des clients SFR sont sous contrôle parental.
1.3% des clients Orange sont sous contrôle parental.
Bouygues Télécom : Les personnes sous contrôle parental auront accès aux contenus et services Tout Public.

Quels éléments techniques sont fournis par chaque opérateur?

SFR et Orange fournissent un kit de paiement (ou API).
Bouygues Télécom fournit des spécifications permettant au cocontractant de développer son propre outil de dialogue avec la brique de paiement opérateur.

Est-on limité dans le nombre de paliers tarifaires utilisés ?

Chez Orange, un nombre illimité de paliers tarifaires peuvent être utilisés.

Chez SFR, ce nombre est limité à 30.

Chez Bouygues Télécom, chaque boutique permet d'utiliser 50 paliers tarifaires. Il suffit d'ouvrir une nouvelle boutique pour pouvoir ouvrir de nouveaux paliers.

Le cocontractant peut-il désinscrire lui-même un client qui le souhaiterait ?

Oui chez SFR, un cocontractant peut effectuer la résiliation d'abonnement d'un client qui le souhaiterait. Il propose la résiliation à l'Utilisateur et informe SFR du souhait de résiliation de l'Utilisateur via une API.

Chez Bouygues Télécom et Orange, à date, seuls les opérateurs sont en mesure de résilier un abonnement. Il faut donc indiquer au client de se rendre sur son selfcare web ou mobile et de résilier l'abonnement.

Process

Y a-t-il des démarches spécifiques auprès de l'AFMM ?

Non, aucune démarche n'est à effectuer à l'AFMM pour mettre en place la solution de micro paiement. Notamment, la réservation d'un code de service n'est plus nécessaire (elle reste nécessaire uniquement en cas de référencement sur Gallery).

Qui peut souscrire au contrat Micro Paiement Mobile & Enablers?

Chez Orange, tout éditeur ou distributeur peut souscrire au contrat Micro Paiement Mobile & Enablers.

Chez Bouygues Télécom et SFR, l'éditeur ou distributeur devra présenter un dossier prouvant ses:

- Capacité et garantie sociale et Financière
- Capacité et garantie technique et professionnelle
- Capacité et garantie commerciales

Combien de temps faut-il pour mettre en place la solution de micro paiement sur un nouveau service et chez les 3 opérateurs ?

Pour une entreprise étant déjà raccordée à la brique de micro paiement des opérateurs:

- Chez Orange et SFR, aucune action opérateur n'est nécessaire, le délai est entièrement maîtrisé par l'entreprise.
- Chez Bouygues Télécom, 4 jours ouvrés sont nécessaires pour activer le micro paiement chez l'opérateur.

Combien de temps faut-il pour un nouveau cocontractant pour être prêt opérationnellement (contractualisation, process opérationnel...) ?

Chez Orange : 4 semaines (3 semaines pour l'installation du kit de paiement et 1 semaine pour l'ouverture de sa boutique)

Chez Bouygues Télécom : 2 semaines. (5 jours pour la contractualisation, 4 jours pour le raccordement)

Chez SFR : En moyenne 6 semaines

Faut-il déclarer des urls ?

La déclaration des urls utilisant la solution de micro paiement doit être réalisée lors de la mise en place du service chez Orange et Bouygues Télécom.

Chez SFR, cette déclaration est réalisée dans le cadre d'un reporting mensuel.

Faut-il déclarer un niveau de contrôle parental pour chaque service ?

La déclaration du contrôle parental du service doit être réalisée lors de la mise en place du service chez Orange et Bouygues Télécom.

Chez SFR, cette déclaration est réalisée dans le cadre d'un reporting mensuel.

Y a-t-il des tests lors de la mise en place d'un nouveau service?

Non, aucun test ne conditionne la mise en place d'un nouveau service. Cependant, des tests pourront être réalisés par les opérateurs pour s'assurer du respect de la charte Micro Paiement Mobile & Enablers.

Y a-t-il des tests à réaliser pour un nouveau cocontractant, préalablement à l'ouverture de tout service ?

Chez SFR, un audit technique sera réalisé préalablement à l'ouverture des services.

Un test avec un tarif de chaque format sera fait avec le cocontractant. SFR testera en interne les paliers des cocontractants.

Bouygues Télécom : pas de test réalisé avec le cocontractant. Un audit qualité sera réalisé par Bouygues Télécom après raccordement.

Orange : un test de bon fonctionnement du paiement est réalisé par Wha.

Quel est le process d'ouverture d'un nouveau palier ? Faut-il respecter des slots ?

SFR : Il faudra respecter des slots d'intégration des nouveaux paliers et prévoir un délai de mise en œuvre de 6 semaines en moyenne

Bouygues Télécom : Les modifications, ajouts de paliers tarifaires ne pourront être réalisées qu'à partir de début 2010. Elles nécessiteront un délai de 4 jours.

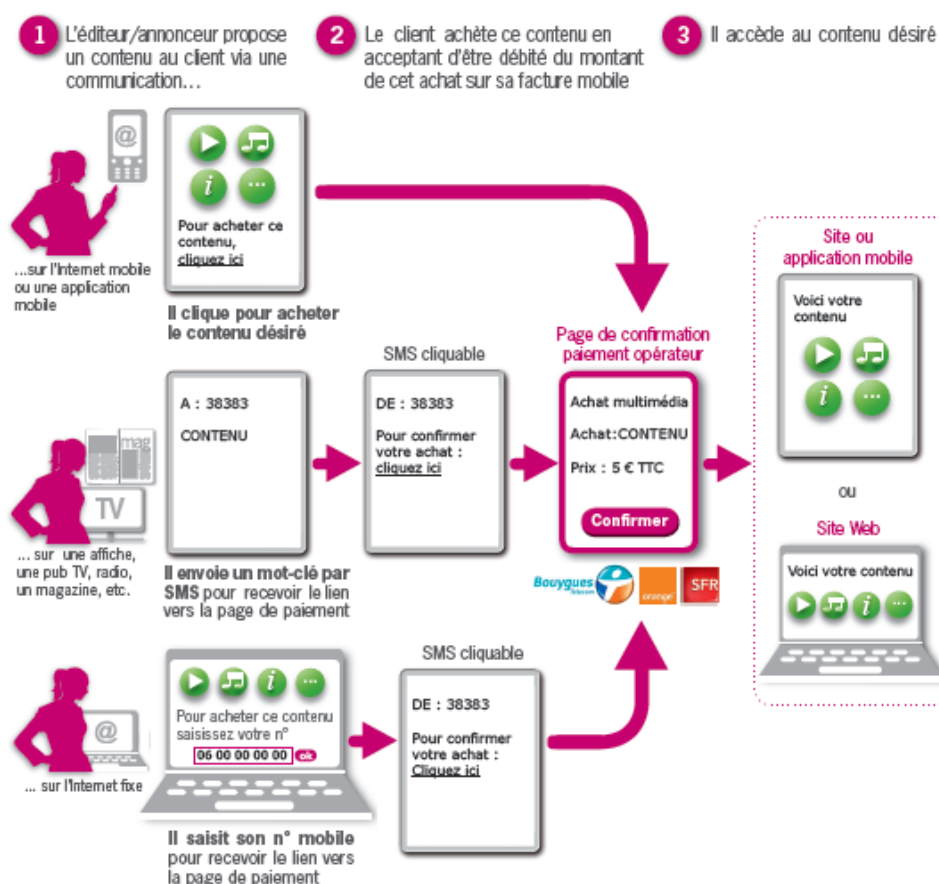
Orange : L'ouverture d'un nouveau produit (couple palier – tarif) est effective immédiatement après déclaration en ligne de l'éditeur.

Faut-il signer un contrat avec chaque opérateur à chaque nouveau service ?

Non, le contrat Micro Paiement Mobile & Enablers est un contrat cadre qui permet par une seule contractualisation de mettre ensuite en place la solution de micro paiement sur autant de services que souhaité.

Parcours client

Quelques exemples de parcours clients :



Peut-on accéder à la page de confirmation d'achat opérateur depuis un autre support qu'un site Internet mobile ?

Oui, différents parcours client peuvent être construits autour de la page de confirmation d'achat :

- Le client est sur le web. Il renseigne son numéro de mobile et son opérateur et reçoit un message sur son mobile avec le lien vers la page de confirmation d'achat.
- Le client envoie un SMS et reçoit en retour un message sur son mobile avec le lien vers la page de confirmation d'achat.
- Le client utilise une application et initie un achat. Il est automatiquement dirigé vers la page de confirmation d'achat pour finaliser l'achat avant de revenir sur l'application.

Quel est le parcours client de résiliation d'un abonnement ?

Chez Orange, le client se rend sur son espace mon compte (web ou mobile), affiche l'ensemble des abonnements auxquels il a souscrits, et résilie l'abonnement recherché.

Chez SFR, le client ne peut se désabonner que sur le selfcare SFR mobile.

Le cocontractant doit également savoir gérer un mode de désinscription.

Chez Bouygues Télécom, le client ne peut se désabonner que sur le selfcare mobile. Si un client veut se désabonner à partir du web, l'éditeur doit proposer sur leur site web, la résiliation via l'envoi d'un wap push.avec le lien vers la page de résiliation de Bouygues Télécom.

- Bouygues Télécom demande à l'éditeur d'ajouter une page wap suite à la page de confirmation de paiement opérateur indiquant qu'il peut gérer son abonnement sur le site Internet mobile Bouygues Télécom dans l'espace Mon compte.

Peut-on utiliser cette solution sur le web ?

Oui. Le client est sur le web. Il renseigne son numéro de mobile et son opérateur et reçoit un message sur son mobile avec le lien vers la page de confirmation d'achat.

Comment l'éditeur ou le service apparaît il dans le selfcare opérateur (web/mobile) ?

Dans le selfcare apparaissent le nom de l'éditeur et/ou le nom du service acheté.

- Chez Orange : ceci correspond au Produit renseigné par l'éditeur
- Chez SFR et Bouygues Télécom : ceci correspond au Service renseigné par l'éditeur

Comment l'éditeur ou le service apparaît il sur la facture client ?

Chez Bouygues Télécom, une ligne spécifique reprend le nom du service, nom de l'éditeur et montant des achats correspondants sur ce service.

Chez Orange, une ligne générique à tout service et éditeur indique : « Service Gallery».

Chez SFR, une ligne générique indique « Service de tiers (achat multimédia) » ou « Service de tiers (abonnement multimédia) »

Contraintes éditoriales ou déontologiques

Y a-t-il des règles éditoriales particulières à respecter (structure de page, lien retour...) ?

Non, l'éditeur est libre de créer son service comme il le souhaite.

Le service doit-il être compatible avec l'ensemble des terminaux mobiles ?

Non, le service peut s'adresser à un nombre limité de terminaux.

Dans le cas où la marque et le modèle du terminal indiqué par l'Utilisateur ne seraient pas compatibles avec le Service proposé, l'Utilisateur se verra informé que le Service demandé ne pourra être délivré et ne sera pas dirigé vers la page de confirmation d'achat opérateur.

Autres enablers

Quels sont les autres enablers disponibles au sein de la solution ?

La solution permet également d'identifier de manière unique les clients grâce à l'identifiant utilisateur et de les relancer par SMS suite à un acte d'achat ou à un optin client.

L'éditeur disposera-t-il d'un identifiant client sur ses urls Internet mobile?

Oui.

Chez Bouygues Télécom et SFR, l'identifiant client est actif sur toutes les pages de l'éditeur. Pour Orange, l'éditeur définit un cône d'url sur lequel il peut identifier de manière unique ses clients

Comment se procurer un numéro court SMS pour effectuer les relances après transaction?

Le plus simple est de s'adresser à un prestataire disposant d'un numéro mutualisé. Cependant, si le cocontractant souhaite posséder son propre numéro court, il doit en faire la réservation auprès de l'Association SMS+ puis assurer le raccordement du service auprès des opérateurs mobiles.