

ABUSE OBS

Signalisation sur les NDD

Procédure



Business

février 2024

Sollicitation Plaignant

Les plaignants (FAI, SAS) de la communauté internet monde ont la possibilité de se plaindre, dès lors que nos clients OBS polluent leurs utilisateurs ou eux-mêmes.

Ils nous sollicitent alors sur notre adresse Abuse OBS abuse-registrar@orange-business.com que les plaignants récupèrent en faisant un WHOIS ou bien contacte le **05 82 28 68 80** derrière lequel le plaignant est invité à envoyer un mail afin de déposer sa requête.

Ensuite l'équipe Abuse Niv1 vérifie la complétude de la sollicitation et vérifie que les informations suivantes sont bien présentes :

- **Nom de domaine concerné par l'activité illicite/illégale**
- **Le mail « Message d'erreur » (original) que le plaignant a reçu doit être forwardé en pièce jointe dans un autre mail (sinon pas exploitable) sur la BAL abuse-registrar@orange-business.com.**
- **Nom de la société du plaignant**
- **Nom et prénom du plaignant qui appelle**
- **L'adresse mail du plaignant qui appelle**

L'équipe ABUSE NIV1 traitera dès que possible cette demande en envoyant un accusé de réception au plaignant, puis il traitera la demande; et lors de la clôture répondra au plaignant comme quoi le dossier a été traité.

Sollicitation Plaignant

L'équipe ABUSE NIV1 contactera le client OBS :

Si le délai imparti est dépassé; le client fautif n'a rien fait ou ne s'est pas manifesté, le flux indésirable sera coupé pour le client fautif.

Le flux est non seulement coupé pour protéger le client plaignant (évite que des données professionnelles et personnelles ne se retrouvent sur internet , il n'y a pas que du spam qui sort ; mais aussi pour ne pas mettre en danger l'intégrité du groupe vis à vis des FAI,SAS et ainsi éviter des phénomènes de blacklistages.)

Passé ce délai, le client fautif repasse par la cellule Abuse, CSC Accueil, RSC, Vendeur, Commercial.


Le CSC dédié client fautif ne doit en aucun cas rétablir le client, sans en avertir la cellule Abuse.

Process schématisé

Customer



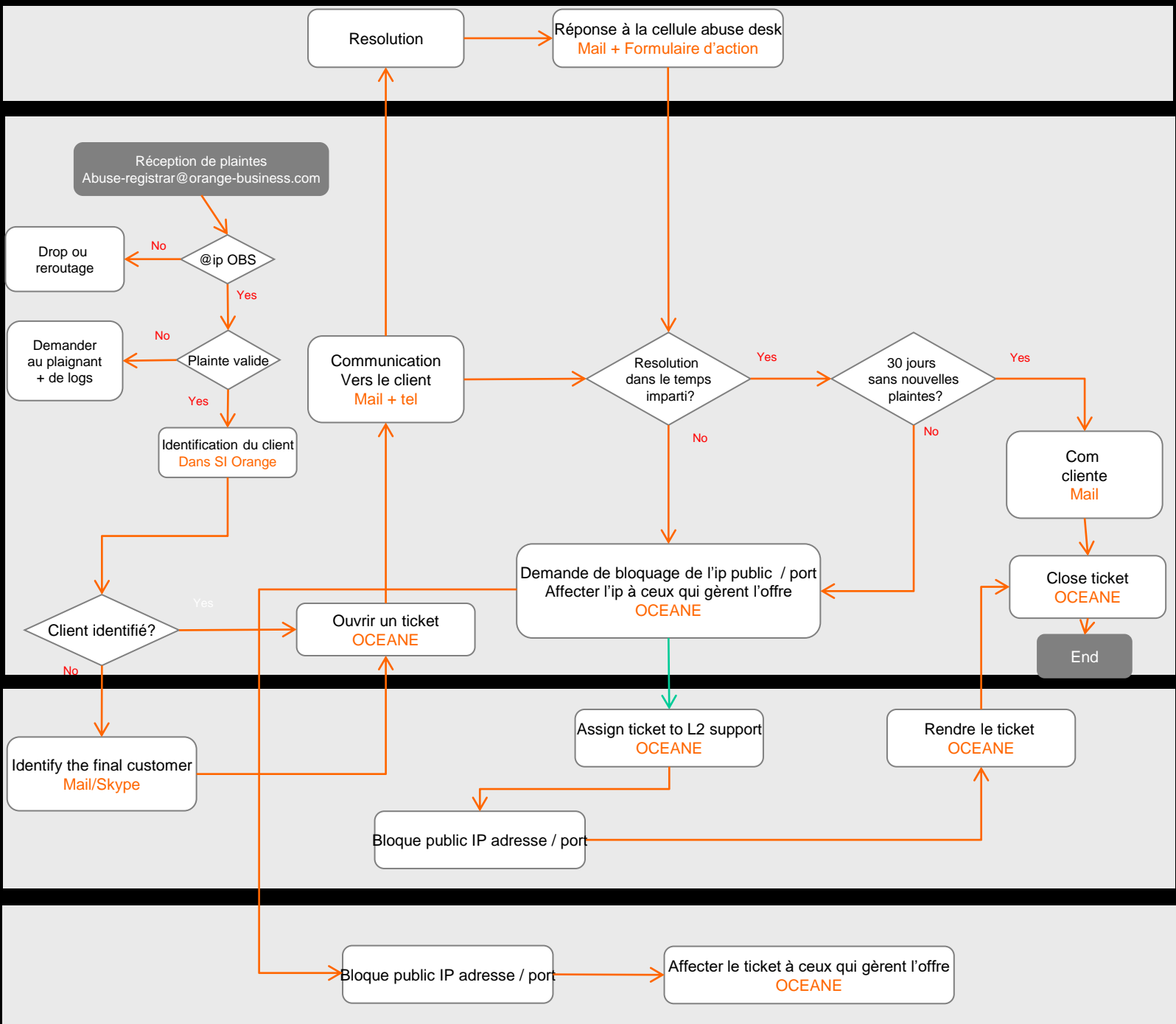
OBS Abuse cell
ATQKER



L2 Support
ATQISBI

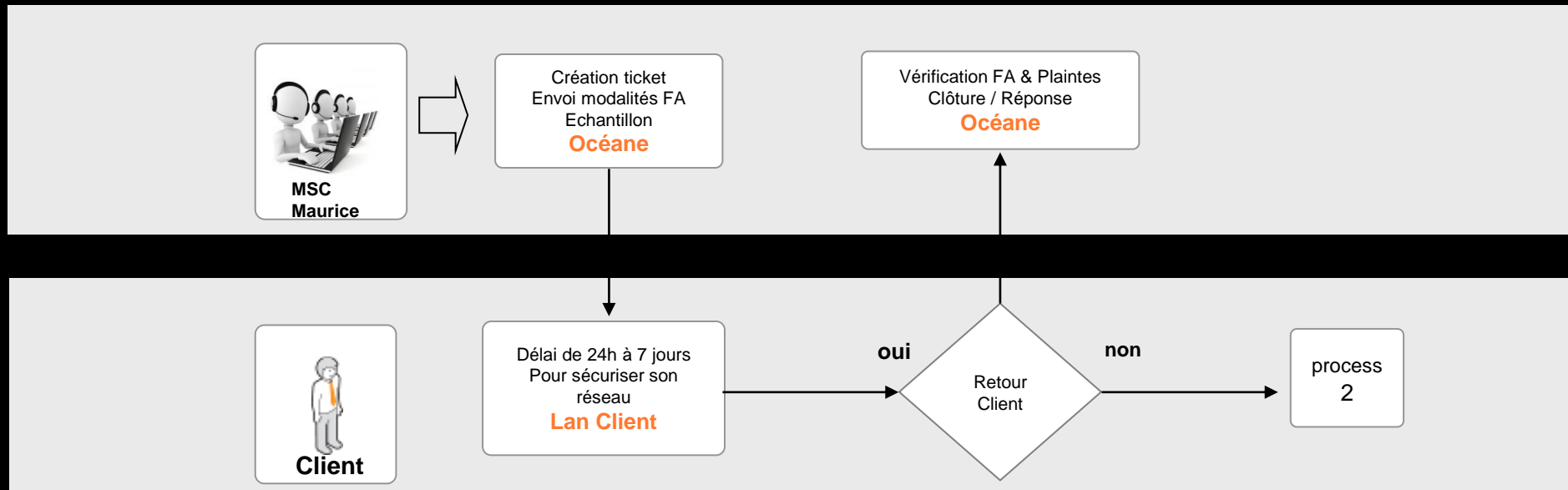


other



Abuse-Desk

Process 1 : Sollicitation Client / Réponse dans le délai imparti



Abuse-Desk

Process 2 : Client coupé / Escalade / Réponse HORS délai imparti

