

Cher client,

Nous tenons à vous informer qu'un problème technique affecte certains des services fournis par notre plateforme, Experience CRM.

Un dispositif de détection anti-spam externe a, à tort, identifié certaines de nos adresses IP comme potentiellement malveillantes. Cette situation a conduit plusieurs services de messagerie (tels que Microsoft 365 ou iCloud) à classer une partie de nos communications comme indésirables.

Cela peut malheureusement influencer la distribution de certaines de nos newsletters et peut parfois perturber l'envoi d'emails transactionnels essentiels, y compris les notifications de réinitialisation de mot de passe et les codes de vérification.

Conscients de l'impact que ce dysfonctionnement peut avoir sur vos activités et vos utilisateurs, nous avons immédiatement mobilisé nos équipes afin de rétablir une situation optimale dans les meilleurs délais.

Parmi les actions correctives que nous mettons en œuvre, il y a notamment :

- L'assignation de nouvelles adresses IP dédiées,
- L'installation de serveurs supplémentaires,
- L'activation d'un système de gestion automatique pour exclure les destinataires inactifs (aucune ouverture sur les 30 derniers envois ou inactivité depuis plus de trois ans).

Ces mesures, en cours de déploiement, visent à renforcer durablement la fiabilité de nos envois et à prévenir toute récurrence de ce type d'incident.

Nous vous tiendrons informés de l'évolution de la situation et des progrès réalisés. Nous vous remercions sincèrement pour votre compréhension et pour la confiance que vous nous accordez.

Bien à vous,

--

EXPERIENCE



Anne-Sophie SANGUINETTI WOLFF

Directrice de la Relation Client

✉ annesophie.wolff@experience-hotel.com

