

Communiqué de presse

Nouméa, le 09/07/2018

Cagou, l'assistant OPT-NC, une innovation pour une expérience client simplifiée et enrichie

Dans le cadre de sa nouvelle relation client et afin de répondre aux attentes des Calédoniens, notamment en termes de simplicité et d'accessibilité, l'OPT-NC fait évoluer ses processus et outils pour une expérience client enrichie et toujours plus fluide.

Après avoir ouvert en début d'année sa nouvelle agence à Ducos Centre, complètement repensée pour un parcours client simplifié, aujourd'hui l'OPT-NC innove avec son tout nouveau ChatBot, un assistant virtuel au service des Calédoniens pour faciliter leurs démarches et répondre aux questions les plus courantes. Une initiative qui permet d'offrir aux clients un nouveau canal digital pour entrer en contact avec l'OPT-NC.

- **Mais qu'est-ce qu'un ChatBot ?**

Un **ChatBot** est un **outil conversationnel**. C'est un robot logiciel pouvant dialoguer avec un individu par le biais d'un service de conversations automatisées (bibliothèque de messages automatisés –Foire Aux Questions dynamiques). « Chat » comme discussion en ligne et « bot » comme robot.

Un ChatBot est donc un programme qui permet de discuter en ligne avec des utilisateurs et de leur proposer des réponses. Accessible via Messenger sur la page d'accueil du site opt.nc et depuis Facebook, cet assistant virtuel offre aux internautes un nouveau canal pour interagir avec l'office.

- **Cagou, l'assistant virtuel OPT-NC**

Le robot nommé Cagou, c'est lui ! Une pléiade de questions-réponses enregistrées dans sa mémoire et voilà le tout premier assistant virtuel au service des clients disponible en Nouvelle-Calédonie.

Ce service innovant, répond aux nouveaux usages des Calédoniens, friands de réseaux sociaux et messageries instantanées et permet d'apporter des réponses aux internautes 24h/24 et 7j/7.



DIRECTION GENERALE SERVICE COMMUNICATION

Le ChatBot s'avère utile pour répondre aux demandes de certains utilisateurs qui ont besoin d'avoir un premier niveau d'informations sur les produits et services de l'office sans vouloir pour autant contacter une personne physique.

Sur la base des questions les plus fréquentes et les plus simples posées habituellement par les clients, telles que « *j'ai perdu mon téléphone, je déménage j'aimerais faire suivre mon courrier, je n'ai pas reçu le virement que j'attends, etc.* », le ChatBot développe, de manière rapide et automatisée, les réponses appropriées sur les thématiques préalablement sélectionnées (téléphonie fixe, téléphonie mobile, courrier, colis, services financiers, info perso, autre).

Toutefois, pour des questions plus complexes et des demandes d'informations sur les différentes offres, ils se verront proposer, tout au long du processus de conversation, le choix de contacter les équipes commerciales ou de consulter le site Internet.

Que vont y gagner les clients de l'OPT-NC ?

- ils pourront obtenir des réponses rapides à leurs questions simples, 24h/24 et 7j/7 ;
- ils seront plus autonomes et choisiront librement le moment qui les arrange pour poser leurs questions ;
- les téléconseillers du service clientèle seront ainsi plus disponibles pour les questions plus complexes.

Ce chatbot est une première version, qui permettra aux calédoniens de se familiariser avec l'outil. Des améliorations y seront régulièrement apportées : rajout des questions restées sans réponse, intégration de la compréhension du langage humain, etc.



- **Un outil qui complète la transition digitale de l'office**

Ce ChatBot traduit la volonté de l'OPT-NC de s'engager pleinement dans une démarche digitale pour devenir un service de référence dans le traitement de la relation interactive et personnalisée avec ses clients.

En plein boom du digital, et notamment des plateformes de messageries, l'office innove et teste ainsi l'appétence de ses clients et prospects pour ce nouveau canal de communication.

Ce ChatBot renforce ainsi la palette d'outils dématérialisés dont dispose déjà l'office :

- la prise de RDV en ligne auprès d'un conseiller commercial (télécoms ou financier) avec la mise à disposition d'un agenda informatisé accessible en ligne 24h24 et 7j/7 en temps réel, via l'adresse opt.nc/rdv ;
- la localisation des agences OPT-NC en ligne et la visualisation des temps d'attente en direct, via le site <https://www.opt.nc/localisation/trouver-une-agence> ;
- le paiement des factures, la pesée et l'affranchissement du courrier et l'achat de recharge « Liberté » via la mise en place d'automates multi services au sein des agences ;
- la gestion de son compte 24h sur 24 à domicile ou à distance, en consultant le site www.ccp.nc;
- la possibilité de suivre le déploiement de la fibre optique d'un simple clic, grâce à la carte interactive, optimisée en juin 2017 et disponible sur le site OPT.nc <https://www.opt.nc/carte-de-deploiement-de-la-fibre-optique> ;
- etc.

Dans le cadre de sa politique d'amélioration continue de la satisfaction clients, de nouvelles solutions digitales sont actuellement à l'étude pour faciliter la vie de ses clients.

Toutes ces innovations ont pour objet d'améliorer l'expérience client : anticiper les besoins, personnaliser la relation client et simplifier les parcours. Elles permettent en parallèle l'accroissement de l'efficacité opérationnelle et commerciale contribuant ainsi à l'amélioration de la satisfaction client.

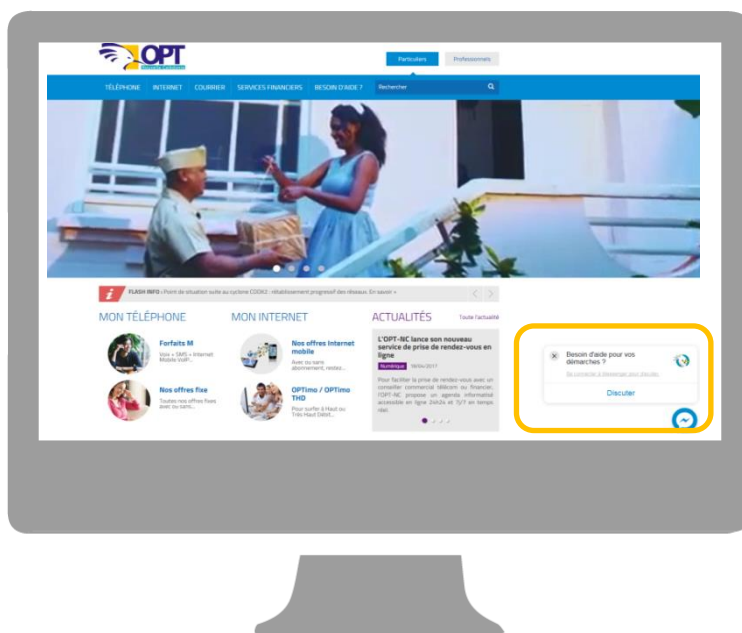
Pour découvrir Cagou-l'assistant OPT-NC

Rendez-vous sur le site ou la page FB de « Cagou, l'assistant OPT-NC » pour tester le ChatBot via Messenger.

[À vos clics !](#)

Vidéo de présentation disponible sur YouTube OPT-NC :

<https://youtu.be/9r3V4O0dE-8>



Contact presse :
Camille DUMARTY
Chargée de communication
externe
Tél. : 26.82.38 / Mob.: 82.77.67