

Communiqué de presse

Nouméa, le lundi 30 mars 2020

Covid-19 : Une File dédiée pour vos appels au 1000

L'OPT-NC met en place un dispositif spécial au sein de son Service Clientèle

Au cœur de la relation clients, le 1000, le Service Clientèle de l'OPT-NC, est une véritable plate-forme téléphonique qui a pour mission principale : répondre à l'ensemble des demandes clients et ce pour les trois métiers de l'OPT-NC (courrier et colis, télécoms et services financiers).

.....

En cette période de crise sanitaire, les clients sont très nombreux à nous poser des questions et le nombre d'appels a plus que doublé entre la semaine dernière et celle en cours.

1

Ce sont en moyenne plus de 2 000 appels par jours (contre 700 à 800 en temps normal) au 1000 ces derniers jours. Actuellement sont présents 20 téléconseillers du 1000 qui font tout leur possible pour répondre aux interrogations des Calédoniens dans les meilleurs délais.

Pour aider les téléconseillers à être le plus efficace possible face à la multiplication d'appels en cette période de confinement, une file spéciale Covid 19 a été créée.

Cette nouvelle file vient en renfort et permet de répondre aux nombreuses questions de la population autour des services essentiels de l'OPT-NC actuellement maintenus, de diagnostiquer les problèmes et, dans la mesure du possible, de trouver une solution.

Elle permet également de libérer les agents du 1000 pour qu'ils puissent se recentrer sur leurs missions principales : opérations commerciales télécom, services postaux, renseignements financiers...

Cette file sera donc composée d'une douzaine agents qui ne sont pas affectés habituellement au centre d'appels et qui ont souhaité, depuis leur domicile, répondre à nos clients et les aider. Ils sont issus de la direction générale : chefs de produit Marketing, secrétaires, managers, ...

Ces personnes se relayeront de 7h45 à 16h pour être à l'écoute de nos clients.

.....
Pour info.

Dans une optique de qualité, la structure du centre est habituellement organisée selon 3 plateaux, ou files d'attente.

- ⇒ Deux cellules sont dédiées aux métiers des télécommunications.
- ⇒ Une file reliée aux métiers du Courrier Colis renseigne sur les services postaux.
- ⇒ Une file dédiée aux métiers des Services Bancaires traite des questions générales sur les services financiers de l'OPT.

Ainsi une 4^{ème} file Covid-19 est opérationnelle depuis 13h30 ce lundi 30 mars.

.....
Bien que le canal privilégié reste le téléphone, le 1000 est un véritable centre d'appels multimédia qui traite également les demandes formulées via Internet, par courriel.

Notre service clientèle est disponible pour répondre à vos questions au 1000 ou via l'adresse mail 1000@opt.nc

.....
Pour rappel :

- Pour vous faciliter l'accès à l'information, **Cagou, notre assistant automatique**, disponible 24h/24 et 7j/7, répond à vos questions, à portée de clic ! Il a également été mis à jour pour s'adapter à la situation actuelle. Cagou ne vous donne pas autant d'informations que d'habitude mais se concentre sur vos interrogations du moment. Prenez soin de vous, restez chez vous au maximum. Essayez-le sur Messenger m.me/cagou.OPT.NC
- **Afin de vous informer au mieux, nous avons créé une FAQ** sur notre site regroupant toutes les questions les plus fréquemment posées : <https://bit.ly/2wqzrOX>
- Nous vous rappelons également que vous pouvez suivre quotidiennement l'état de nos services et l'ouverture de nos agences en consultant ce tableau : <https://bit.ly/2J8MjvQ>

Contact presse :

Camille DUMARTY

Chargée de communication externe

Tél. 26 82 38 - 82 77 67

camille.dumarty@opt.nc