

Communiqué de presse

Nouméa, le 23/07/2019

L'OPT-NC fait évoluer ses outils de communication digitale et met en ligne 2 nouveaux sites Internet

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 continue de faire évoluer ses processus et outils pour une expérience client enrichie et toujours plus fluide.

La nouvelle relation client, c'est aussi et surtout une démarche globale qui intègre tous les paramètres de l'expérience client.

Le volet humain dans la construction d'une culture client pérenne et performante est capital, mais il existe également une dimension technique. Par conséquent, aucun point de contact avec le client n'est négligé, qu'il soit technique ou pratique.

Ainsi l'OPT-NC a souhaité scinder son site Internet en 2 sites distincts mais complémentaires : un site institutionnel et un site commercial. Avec des contenus dynamisés, moins de clics, deux sites 100% responsive, l'OPT-NC renforce sa présence digitale et améliore l'expérience utilisateur.

Nouveau site institutionnel de l'OPT-NC

Nouveau graphisme, navigation fluide, ergonomie repensée afin que le site soit lisible sur un grand nombre de plateformes, arborescence simplifiée, contenus enrichis, accessible en français et en anglais, tout a été pensé sur cette nouvelle version pour que l'accès à l'information soit facile et rapide.

Ce nouveau site repose sur une architecture entièrement repensée destinée à offrir aux internautes une meilleure lisibilité du contenu et un confort de navigation amélioré.

L'arborescence générale a été simplifiée et les contenus enrichis, permettant de renforcer le positionnement éditorial de l'OPT-NC sur des sujets clés, notamment sur les valeurs et axes stratégiques, les contributions

de l'office, acteur majeur du développement du Pacifique ou encore sur les différentes innovations réalisées sans oublier les actions sociales, environnementales, ou encore sportives et culturelles.

Dès la page d'accueil, trois grandes parties sont mises en avant :

- Nous connaître : la carte d'identité de l'entreprise à l'instant T
- Vision stratégique : le bilan du Plan OPT2017 et les incontournables, socle du futur plan stratégique
- Emploi et carrière : la rubrique RH valorisant la marque Employeur

Dynamisés, les contenus intègrent aussi de nouveaux canaux de diffusion (Youtube, Twitter, LinkedIn) et utilisent des formats innovants, à l'image du social media wall.

Afin de faciliter la navigation, de multiples points d'entrées et raccourcis permettent à chaque internaute de choisir son itinéraire dans le site.

Par ailleurs, l'architecture de l'information par cible prioritaire simplifie l'expérience de chaque internaute. En effet, une place de choix est accordée à la reconnaissance des différents parcours clients.

Aujourd'hui un espace presse dédié aux journalistes accessible directement depuis la page d'accueil propose de suivre l'actualité en direct de l'office en s'abonnant à des alertes ou d'accéder à de nombreux contenus multimédias (médiathèque).

Les candidats intéressés par une expérience professionnelle pourront quant à eux d'un simple clic retrouver toutes les informations nécessaires pour intégrer l'office : offres d'emploi, avis de vacance de postes, stages, conseils pratiques.

A noter également pour les entreprises un accès direct aux appels d'offres et avis d'attribution.

Le nouveau site répond également à la volonté de proposer de nouveaux services complémentaires, notamment la possibilité pour les internautes de s'abonner et de recevoir des notifications.

Afin de créer et maintenir un lien de proximité avec les internautes, l'office a favorisé des points de contacts privilégiés avec la mise en ligne de formulaires : fiches contacts, formulaires de demande de parrainage, et la mise en place de notifications : marchés public, offres d'emploi, dernières actualités, newsletter. Le site et les formulaires ont été réalisés dans le respect des normes RGPD.

Un site 100% responsive facilitant une utilisation mobile

Doté de la technologie de 'responsive design', le nouveau site est visible et utilisable sur tous supports (smartphones, tablettes...), son interface s'adaptant automatiquement à la taille et la résolution de l'écran utilisé.

Disponible en français et en anglais, l'URL, www.office.opt.nc, a vocation à être mémorisable et compréhensible en local comme à l'international.

Design épuré, look moderne, approche responsive web design, le tout nouveau site web de l'OPT-NC est à consulter dès maintenant à l'adresse : <http://www.office.opt.nc>

Lancement du site commercial

Après plusieurs semaines de réflexion, de création de maquettes et de développement, l'OPT-NC est heureux de pouvoir présenter l'ensemble de ses offres et services sur un site Internet dédié.

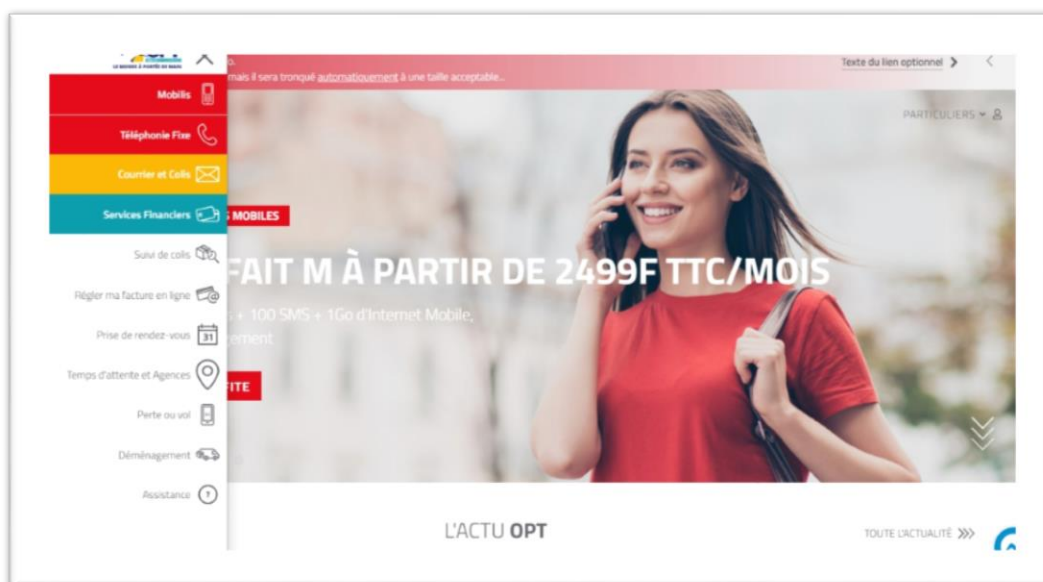
L'objectif de ce nouveau site est triple.

Il s'agit d'abord d'optimiser l'expérience utilisateur en permettant au client d'interagir de manière performante avec l'interface et en l'accompagnant dans ses démarches.

Il s'agit ensuite d'améliorer l'interface utilisateur en définissant une identité visuelle afin de faciliter la navigation.

Enfin il s'agit de mieux retranscrire le positionnement marketing de la marque Mobilis et de populariser l'ensemble de ses offres.

Conçu comme un portail d'informations, ce nouveau site facilite les recherches et les actions de la vie quotidienne des Calédoniens. Sa conception assure une lisibilité et une ergonomie optimales qu'il soit lu sur smartphones, tablettes et ordinateurs.



3

« Ce site a été pensé pour nos clients. Il permet d'accompagner les internautes et de faciliter les démarches de chacun », explique Séverine Perrier, chef du service marketing opérationnel. « Vous y trouverez des informations sur nos produits, les tarifs mais aussi la possibilité de payer en ligne certaines factures de l'OPT-NC », conclue-t-elle.

Lancement du paiement en ligne : un service très attendu !

Dès la page d'accueil le site fournit un accès aux services en ligne les plus demandés (suivi de colis, temps d'attente en agence, prise de rendez-vous, ...), et permet au client de régler sa facture en ligne en quelques clics. Pratique et simple, le système de paiement en ligne est totalement sécurisé, normé et certifié. Avec le module de paiement en ligne des factures Télécoms et des boîtes postales, l'OPT-NC répond à la demande des 30.000 visiteurs uniques qui fréquentent le site par mois.

Cagou l'assistant virtuel OPT-NC rédige les courriers des clients !

Autre nouveauté, un an après son lancement, le chatbot Cagou (Messenger) évolue. Il propose de rédiger pour les clients les courriers personnalisés nécessaires à 3 démarches :

- changement d'abonnement mobile
- transfert de ligne fixe (déménagement)
- résiliation d'un abonnement

Au cours de la conversation, le chatbot recueille les données du client qui sont ensuite formalisées dans un PDF que le client n'aura plus qu'à imprimer, signer puis à renvoyer par mail au service clientèle à l'adresse 1000@opt.nc.

Tout comme le site corporate, le nouveau site serviciel propose lui aussi de nouveaux services complémentaires, tels que formulaires de contacts, de réclamations ou encore des fiches de bonnes pratiques, astuces et conseils.

Comment a été construit ce nouveau site ?

Ce nouveau site a été construit conjointement par les équipes Communication, Direction des Réseaux de Vente, agence OPTPro, Services facturation, Direction Marketing et DSI de l'OPT-NC.

Un diagnostic du site datant de 2014 croisé avec les résultats de la 1ère campagne OPT&VOUS ont mis en lumière la forte attente de digitalisation de la part de nos clients.

Conçu comme un portail d'informations, ce site facilite les recherches et les actions de la vie quotidienne des calédoniens. Sa conception assure une lisibilité et une ergonomie optimales qu'il soit lu sur smartphones, tablettes et ordinateurs.

4

La démultiplication des canaux et non pas la suppression des services à la personne

Pour servir encore mieux le client, l'OPT-NC développe de nouveaux canaux adaptés à ses nouveaux usages, tout en conservant les services traditionnels de proximité.

L'OPT -NC en quelques chiffres :

- 1 694 102 clients reçus aux guichets
- 390 207 appels traités par le Service Clientèle
- 449 094 appels reçus au 1012
- 16 531 téléchargements de l'appli 1012
- 37 000 transactions sur automates

Quels sont les prochains sujets digitaux à venir ?

Parmi les dossiers en cours d'étude, la digitalisation est au cœur des projets avec notamment côté Mobilis une application de suivi de conso, le portail d'autogestion, coté courrier & colis le paiement des frais de douanes en ligne et toujours la simplification des démarches pour faciliter le quotidien de nos clients.

Contact presse :

Camille DUMARTY

Chargée de communication externe

82 77 67 – 26 82 38

camille.dumarty@opt.nc