

# L'EXPÉRIENCE CLIENT OPT 3.0, ELLE COMMENCE AUJOURD'HUI !

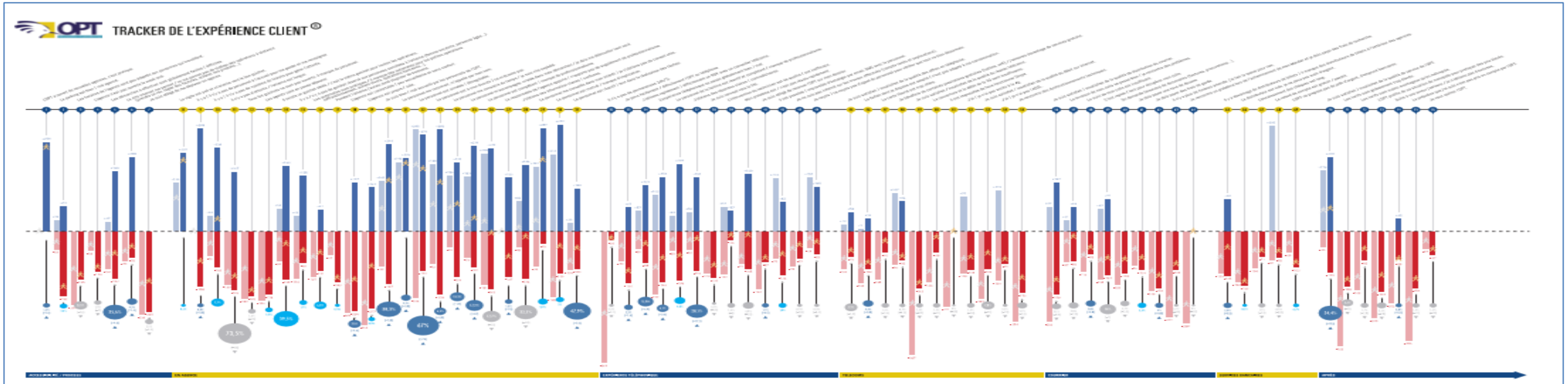




# LES CLIENTS ONT CHANGÉ



# MAIS QUE VEULENT-ILS VRAIMENT, NOS CLIENTS ?



**AUTONOMIE**

**SERVICES EN  
LIGNE**

**EXPÉRIENCE  
PLUS FLUIDE**

**PARTICIPATION**

UN OBJECTIF : L'OPT-NC 'CUSTOMER CENTRIC'

# IL NOUS FAUT DONC INVENTER LA RELATION CLIENT



AMELIORER L'EXPERIENCE  
CLIENT EN AGENCE



ASSISTER NOS CLIENTS  
PAR UN CHATBOT



LANCER UNE PLATEFORME  
DE CROWDSOURCING



OFFRIR DES SERVICES EN  
LIGNE PERFORMANTS  
À DOMICILE  
COMME EN MOBILITÉ



5

# FINALITÉ :



MULTICANAL  
2018



CROSSCANAL  
2020



OMNICANAL  
2023

6

MERCI DE VOTRE ATTENTION