



opportunity

Customer Experience Opportunities

MÉDIAS
CONVERSATIONNELS
INNOVANTS

POUR ENRICHIR
L'EXPÉRIENCE CLIENT



Bruno HUSS

Président ADOM



Laurent LAMBERTY

Business Consultant
Expert transition digitale
l.lamberty@oppycx.com

Marie GRAVELAS

Spécialiste médias
conversationnels &
interactions clients
m.gravelas@oppycx.com



Christophe CAUTELA

Sales Manager - Expert
Interactions digitales
c.cautela@oppycx.com

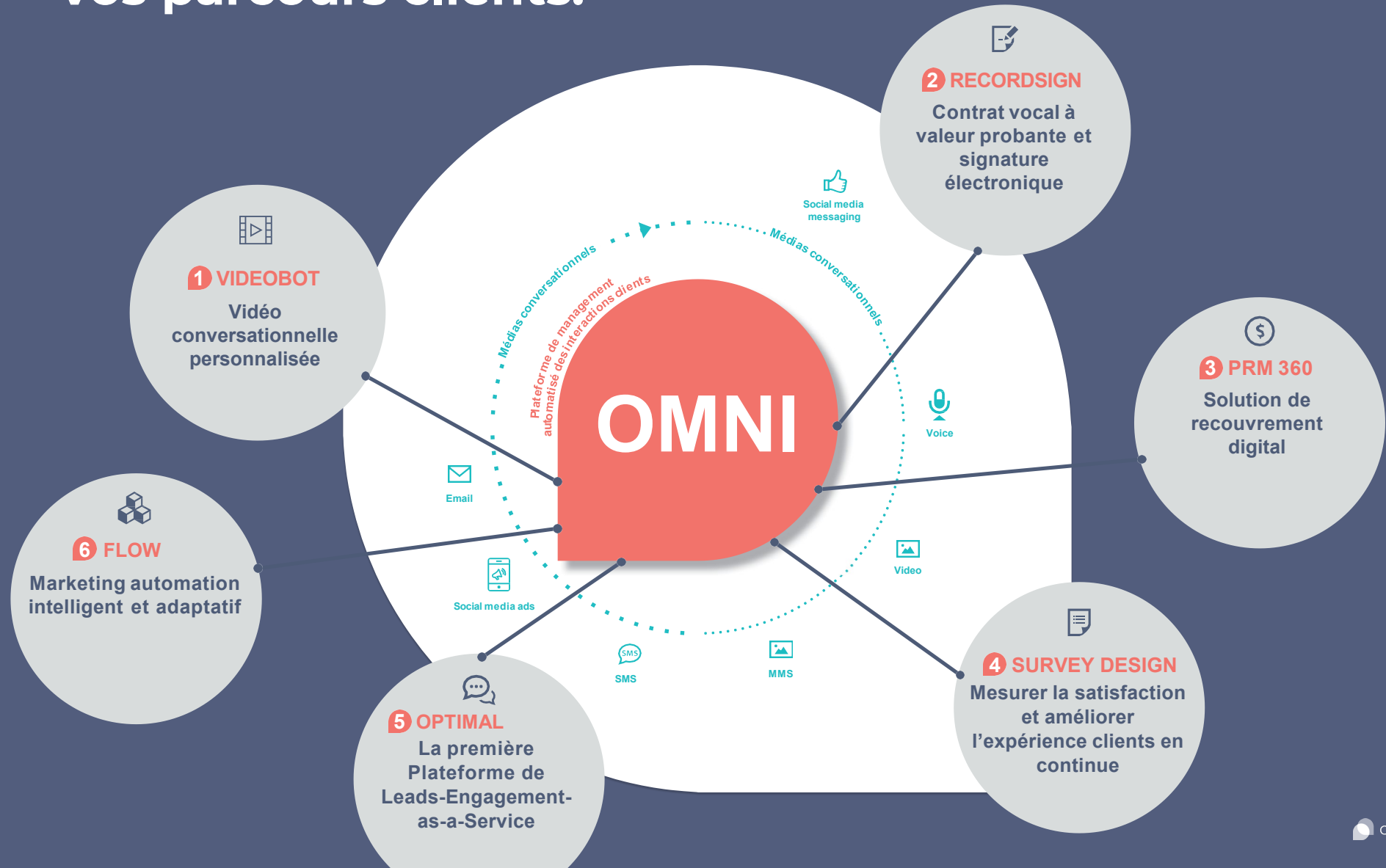


L'Association des Directeurs des Organismes de Mutualité francophone

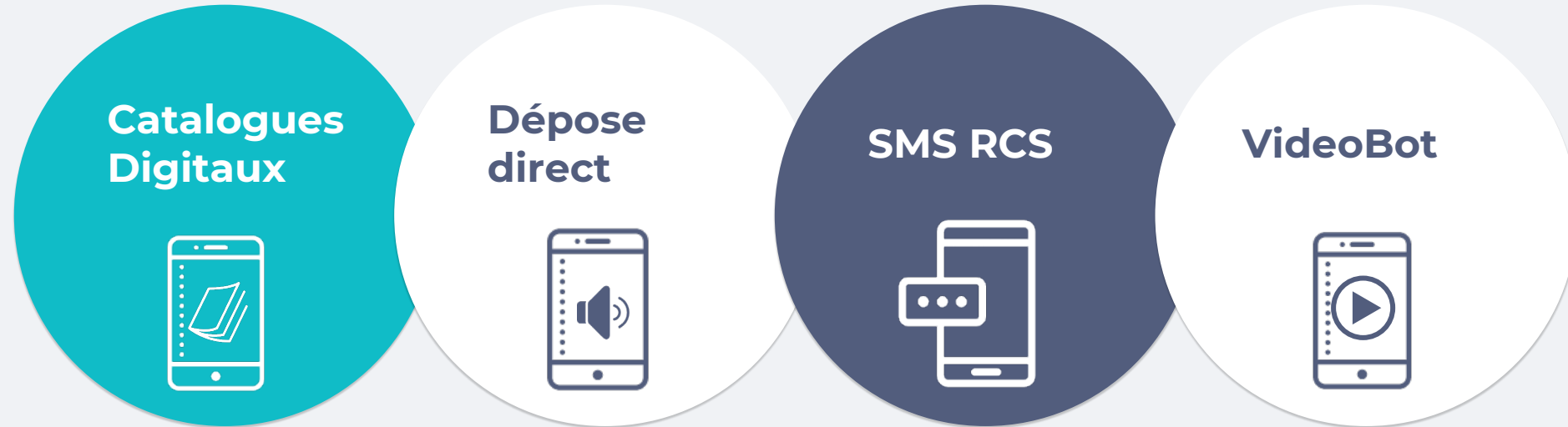
Favoriser, dans un cadre convivial, les rencontres, les échanges, les partages d'expérience sur l'ensemble des thématiques métiers traitées par les directions des entreprises mutualistes.



La plateforme de management des interactions clients, orientée mobile & IA pour automatiser sans déshumaniser vos parcours clients.



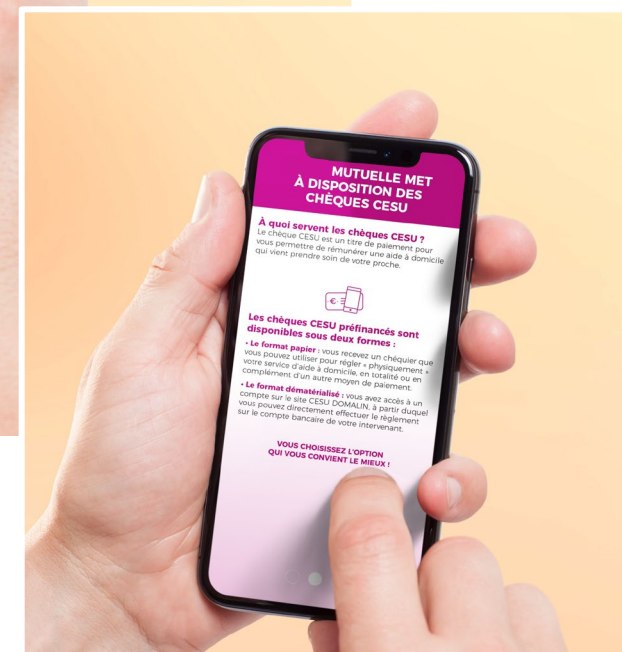
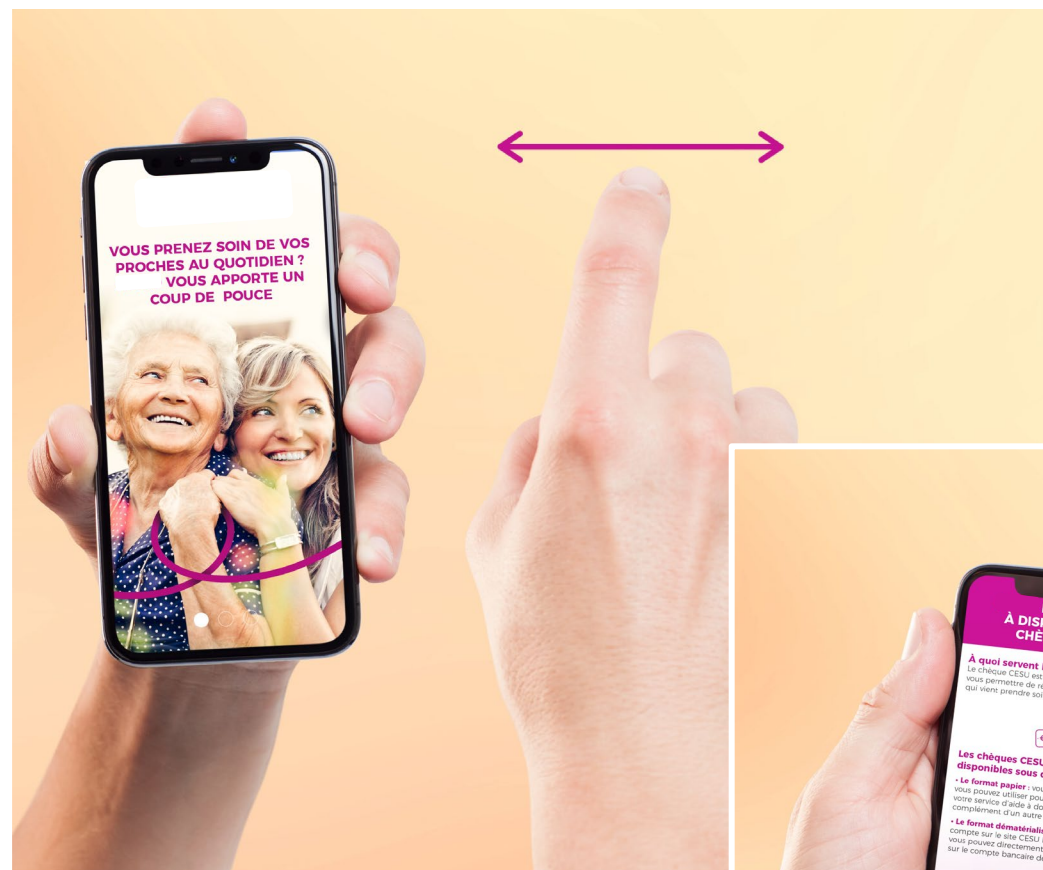
Médias conversationnels innovants...



...pour enrichir l'expérience client !

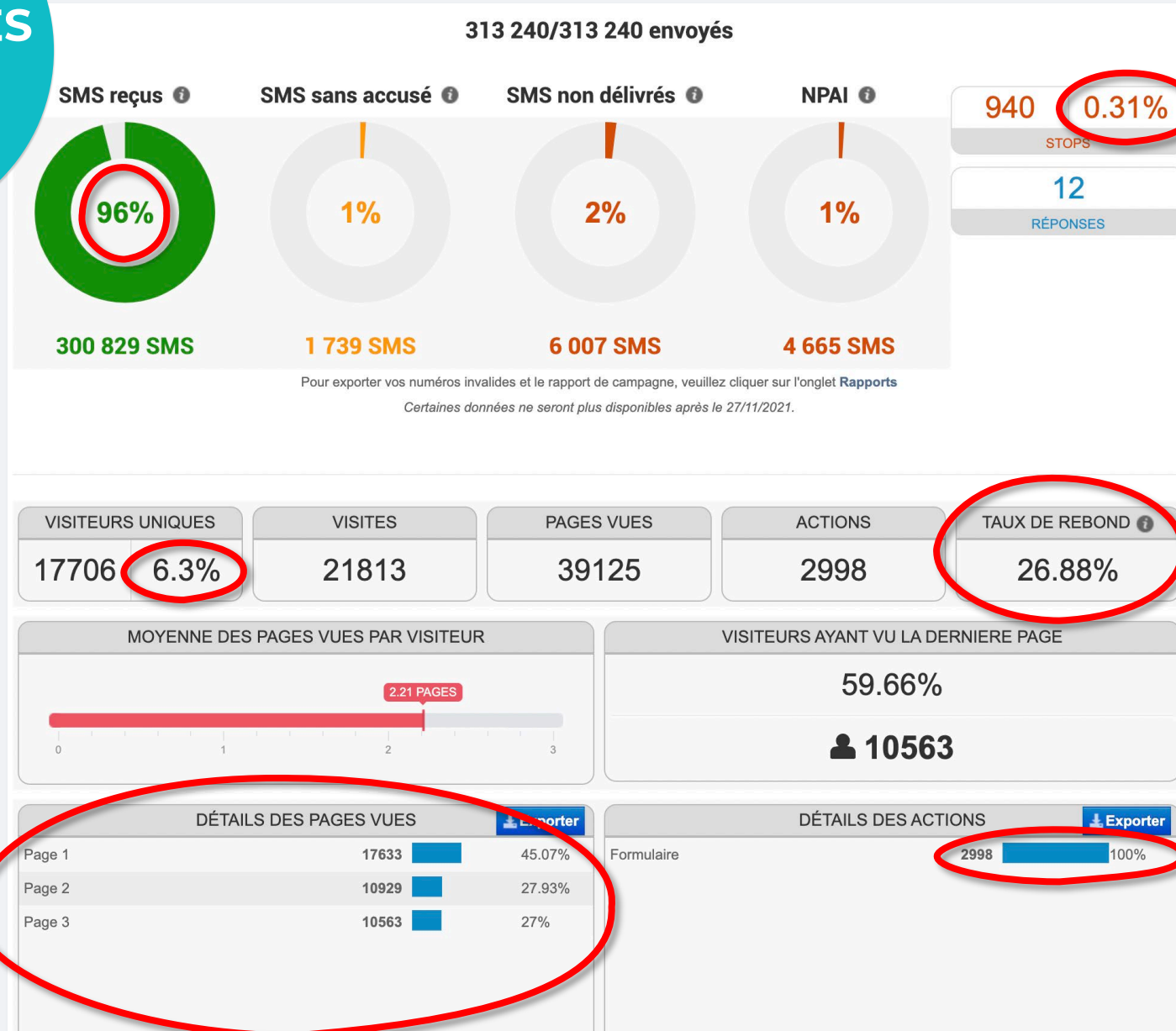
CATALOGUES DIGITAUX

Envoyez par sms un catalogue digital sous forme de lien URL court



CATALOGUES DIGITAUX

Une média impactant qui a fait ses preuves !



- Diversifier sa communication
- Comprendre le comportement client
- Entreprendre des opérations de retargeting

DÉPOSE
DIRECTE

Envoi d'un message vocal personnalisé sur le répondeur du client sans faire sonner le téléphone

- Moins intrusif, meilleure image de marque
- Le client écoute et réécoute le message quand il est disponible

SELECTIONNER UN MESSAGE
Choisissez parmi votre bibliothèque de média

	Intitulé	Durée	Date d'enregistrement
<input type="radio"/>	MVR French Days clients Santé	30 sec	06/05/2022 à 16:05
<input type="radio"/>	BF 2021	29 sec	27/11/2021 à 16:11
<input type="radio"/>	EVEC 15/09	28 sec	15/09/2021 à 19:09
<input type="radio"/>	Evec 15/09	26 sec	15/09/2021 à 17:09
<input type="radio"/>	Multidays MRH VF	28 sec	13/09/2021 à 11:09
<input type="radio"/>	VMS_NPS_2	25 sec	29/07/2021 à 14:07

ENREGISTRER UN MESSAGE VOCAL
Appelez notre serveur vocal pour enregistrer votre message directement

IMPORTER UN FICHIER SON
Téléchargez un fichier son (.mp3 ou .wav) sur votre ordinateur



Bibliothèque médias

Information

- Votre message doit obligatoirement durer au moins 5 secondes
- Le code est réutilisable tant que vous ne le verrouillez pas
- Vous pouvez créer autant de codes que vous le souhaitez
- Un code est valide pendant 1 mois uniquement

Serveur vocal
09 77 55

Création,
personnalisation
et diffusion du
message vocal en
toute simplicité

Créer un code vocal Importer un fichier son

Exporter

Afficher 10 Filtre Tous les messages et codes vocaux Rechercher

Type	Intitulé	Code	Player	Durée	Date de création	Enregistré le	Actions
	MVR French Days clients Santé		▶ 0:00 / 0:00	30	06/05/2022	06/05/2022	

4 - OPTIONS D'ENVOI

Nom de la campagne Message Vocal 06/05/2022 17h33 Rapport par email

Type d'envoi immédiat

Recevoir un message test

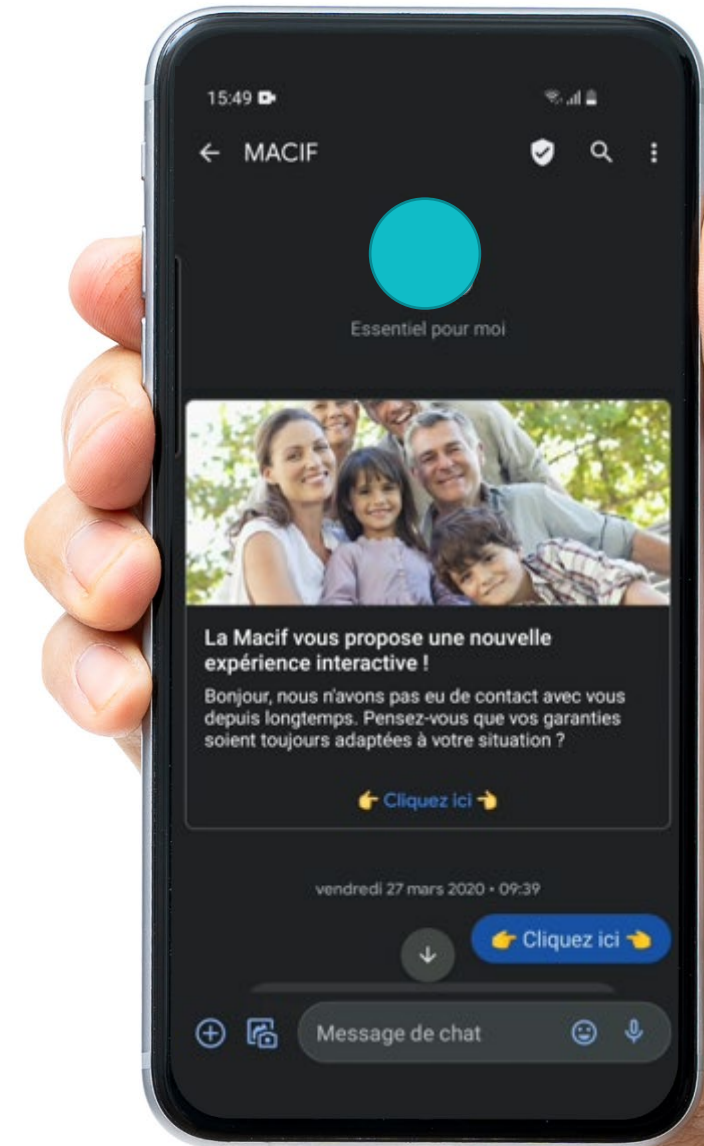
Envoyer votre campagne

SMS RCS

RCS, le successeur du SMS

Enrichir le SMS de contenus multimédias :
vidéos, images, sons, CTA...

- Un média **100 % interactif** !
- Une technologie **100% sécurisée**
- Coûts & ROI extrêmement **compétitifs**



VIDEOBOT

**L'outil de vente et de support client
qui réunit tous les canaux de communication
dans une interface vidéo.**

Une vidéo

**Personnalisée
à partir des datas
du client de votre
CRM**

**Envoyée
au client par SMS
/ RCS / Email
et mise à
disposition**

**Créée
à la volée, sans
téléchargement**

**Mise à jour
en temps réel
lorsque la data
évolue**

100% d'interactivité

Explication de services, de consommation

Utilisation de **vos équipements**

Répartition estimée

Cliquez ici pour consulter votre suivi de consommation

Maintenant, pour mieux comprendre vos habitudes de consommation,

POUR QUELLES RAISONS AVEZ-VOUS REFUSÉ L'OFFRE PROPOSÉ PAR LE CONSEILLER?

Je suis trop sollicité(e)

Je n'ai pas les moyens

Je n'étais pas intéressé(e)

MERCİ (PNM), ON Y EST PRESQUE !

QUELLE NOTE DONNERIEZ-VOUS AU CONSEILLER SUITE À CET APPEL ?

★ ★ ★ ★ ★

Enquête de satisfaction

opportunity

Contrat Signature

Un appareil ma signature grâce à l'application opportunity pour SMO. Un clic valide la signature.

EFFACER VALIDER

SIGNER LE CONTRAT

Signature de contrat

opportunity

Que souhaitez-vous faire ?

Je veux payer

Je ne peux pas maintenant

J'ai déjà payé

Je ne veux pas payer

Je souhaite être rappelé

Régularisation & paiement

SOCIÉTÉ GÉNÉRALE

VOTRE RÉFÉRENCE CLIENT : 11111

Votre référence client se trouve juste ici à gauche.

Explication de facture

ENGIE

Bonjour

Bienvenue dans votre nouvel Espace Client

01:03

Welcome Pack

VIDEOBOT

Une relation personnalisée, engageante et interactive

Personnalisation des datas

The screenshot displays a mobile application interface with a white header and a blue background. At the top right, there are icons for a speaker and a play button. The main heading reads "Votre 1^{ère} facture comprend". Below this is a calendar view for July and August. The calendar shows days of the week (L, M, M, J, V, S, D) and dates. A dark blue banner at the bottom contains the text "La facturation démarre après la mise en service de votre ligne." Below the banner is a navigation bar with a pause icon and three buttons: "Facture", "Échéance", and "Aide".

Votre 1^{ère} facture comprend

L	M	M	J	V	S	D
						1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31
						1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31

La facturation démarre après la mise en service de votre ligne.

Facture Échéance Aide

VIDEOBOT

Une relation personnalisée, engageante et interactive

Personnalisation complète de toutes les options

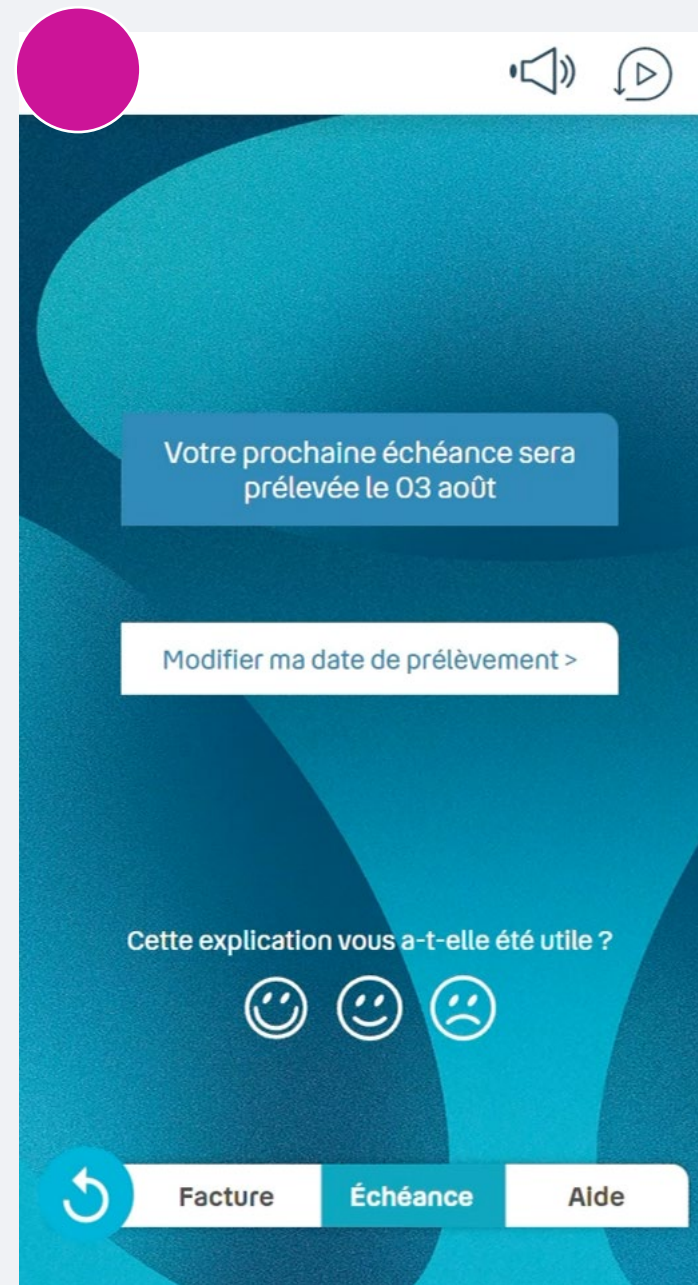
Possibilité d'interaction pour approfondir chaque
élément ou pour modification



VIDEOBOT

Une relation personnalisée, engageante et interactive

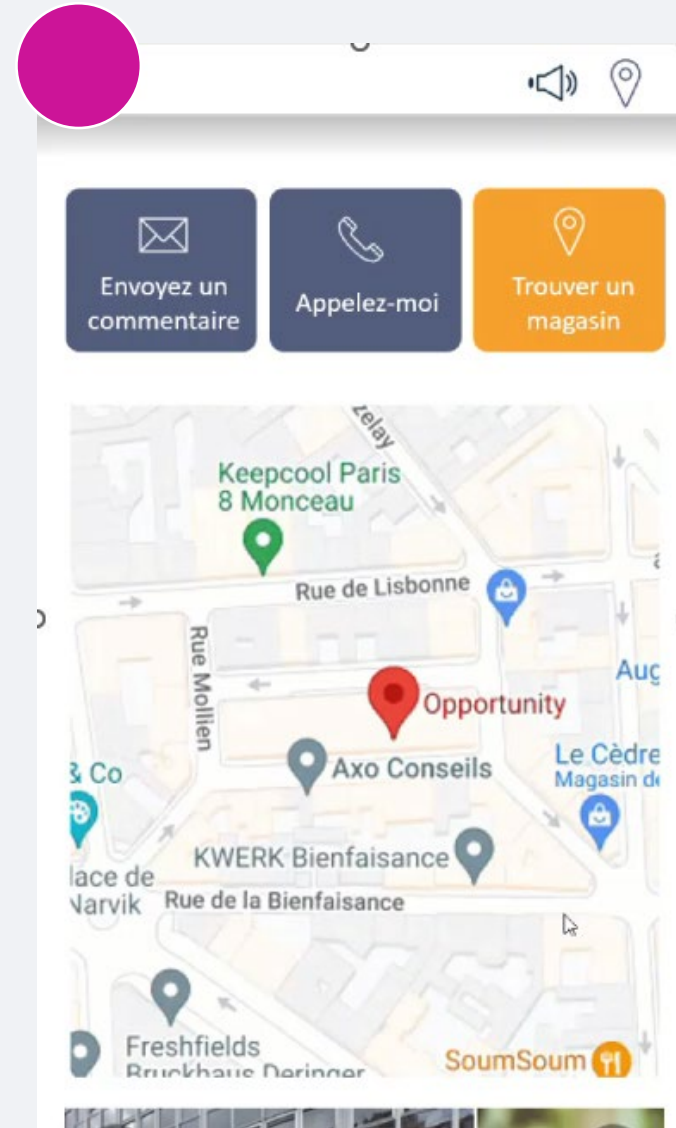
Enquête de satisfaction



VIDEOBOT

Une relation personnalisée,
engageante et interactive

Géolocalisation



VIDEOBOT

Une relation personnalisée, engageante et interactive

Module complet de prise de rendez-vous synchronisé
avec les disponibilités des agents et points de vente.

Votre facture en détail

Des questions ?
Cliquez sur la ligne qui vous intéresse,
on vous donnera tous les détails

Ce montant comprend votre forfait + NaN jour	30,95€
Vos services	30,95€
Vos abonnements, forfaits et options	30,95€

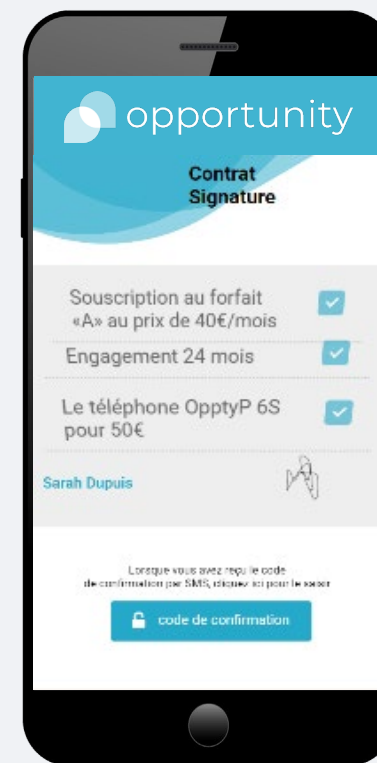
Merci pour votre retour

"Super explication !"

Facture Échéance Aide

VIDEOSIGN

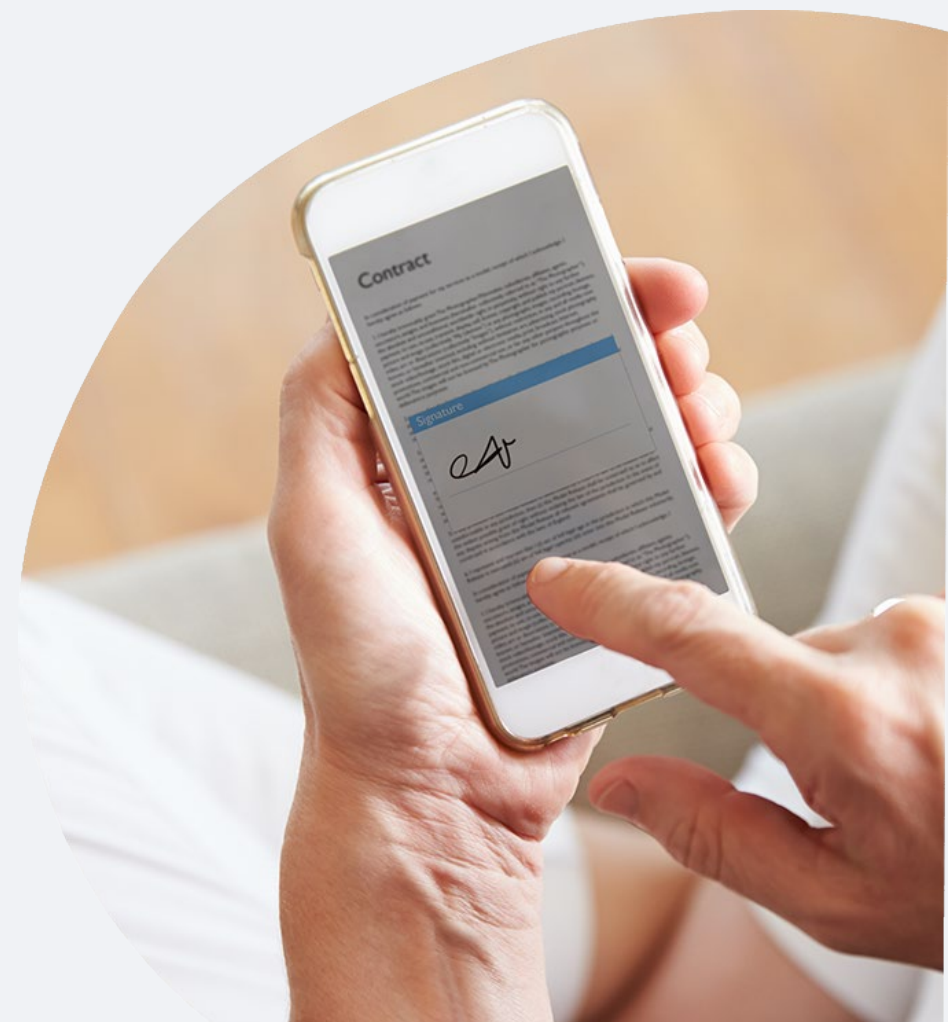
Souscrire à une offre via une video 100% personnalisée



VIDEOSIGN

Souscrire à une offre via une video 100% personnalisée

- Personnalisation totale de la vidéo = **engagement client maximal !**
- Une **souscription sans couture** et sécurisée
- Une vidéo **100% interactive** avec : demande de RDV, callback, Survey, commentaire, sélection...
- **100% légal** avec un contrat digital notarié et conforme aux droits et lois en vigueur.



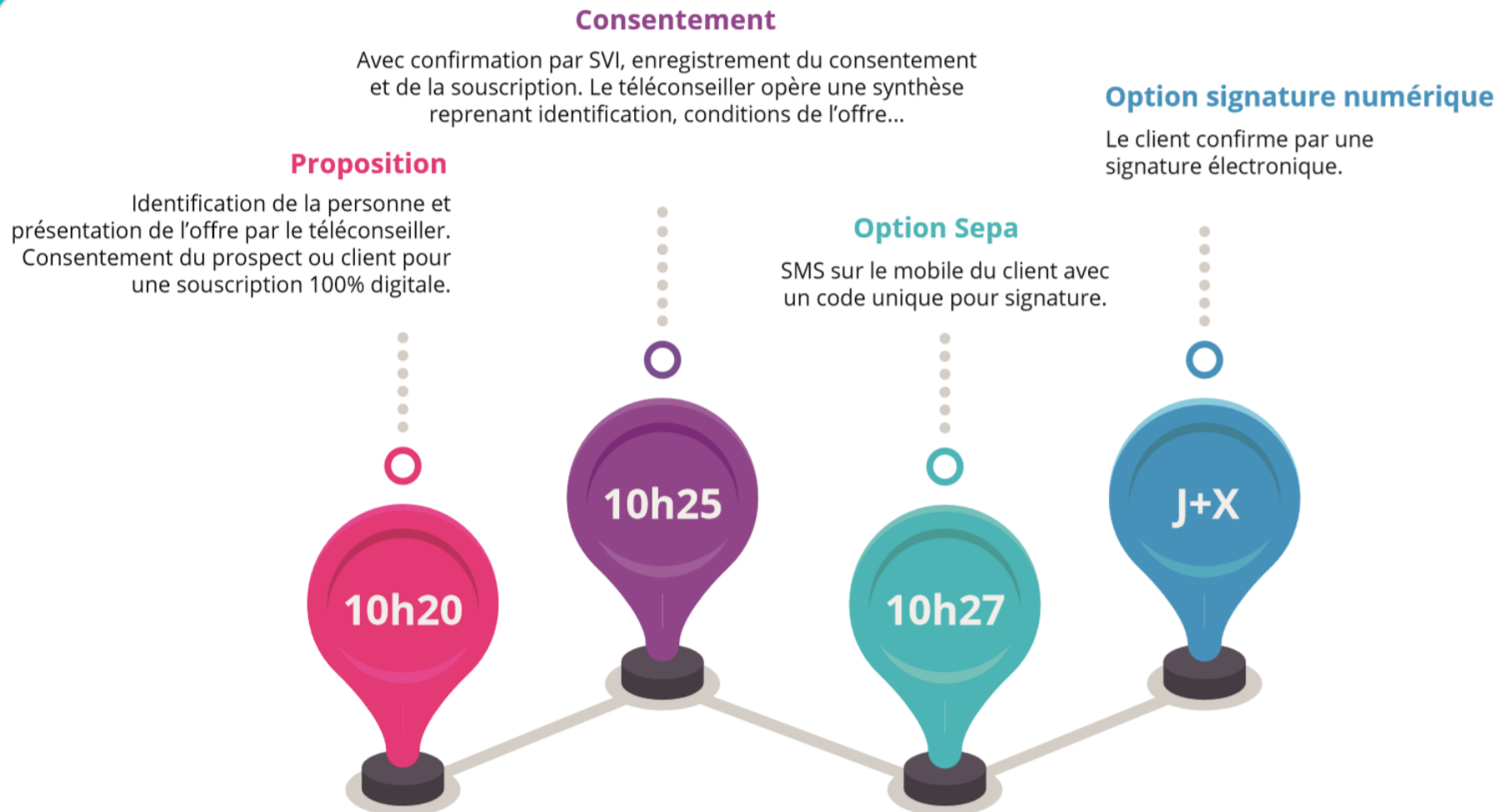
RECORDSIGN

Développez, facilitez et sécurisez vos ventes avec la signature électronique & le contrat vocal à valeur probante

3 partenaires de confiance
100% Français



Le parcours type de souscription





RECORDSIGN

Signature électronique & contrat vocal à valeur probante

- Facile et rapide à déployer
- Un parcours Seamless sans rupture
- **Confiance – Agilité - Sécurité - Conformité**

> 25 %

**Augmentation du
taux de souscription**

+ 90 %

**Transformation des intentions
en souscriptions**

RECORDSIGN
RCP

Apporter la preuve du recueil du consentement avant l'étape de souscription



**NOUVELLE RÉGLEMENTATION
APPLICABLE DEPUIS LE 01.04.2022**



Elle impose notamment :

- d'identifier et de justifier l'origine du lead (appel sollicité ou non sollicité) et d'adapter les règles de vente en conséquence ;
- de laisser courir un délai de 24 heures minimum entre la première communication non sollicitée et la signature du contrat ;
- d'enregistrer* les appels et de les conserver 30 jours ou deux ans en cas de conclusion du contrat

* Les enregistrements devront être conservés à fin d'audit de l'ACPR et de la DGCCRF de sorte qu'ils puissent être écoutés, copiés et exportés sans modification postérieure possible même lorsque le contrat a fait l'objet d'une renonciation ou d'une résiliation.

RECORDSIGN RCP

Les étapes du processus lors d'un appel client non sollicité

Enregistrement total de la conversation



Recueil de l'accord explicite du prospect pour poursuivre l'entretien commercial



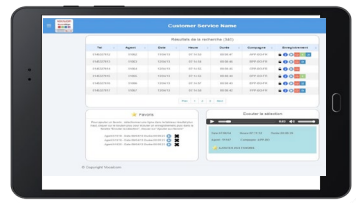
Enregistrement KO

Présentation de l'offre – Argumentaire - Conseils ...

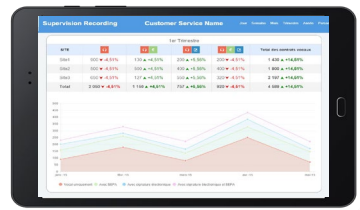
Recueil de l'accord explicite du prospect pour lui adresser une ou des propositions



Compilation de l'enregistrement, des métadonnées pour un horodatage certifié



Suivi du parcours client
Consultation des dossiers



Suivi de la performance commerciale

Mise à disposition de tous les éléments du dossier (consentements, souscriptions ...) dans Recordsign

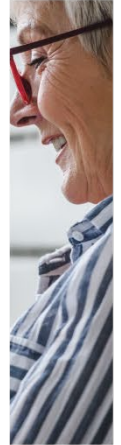
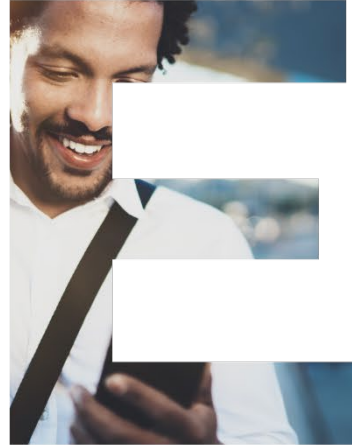


Archivage sans modification postérieure

30 jours pour les non transformés

2 ans pour les transformés







**CONTACTEZ-NOUS POUR UNE
DÉMO PERSONNALISÉE :**



Christophe CAUTELA

06 25 65 35 27

c.cautela@oppycx.com