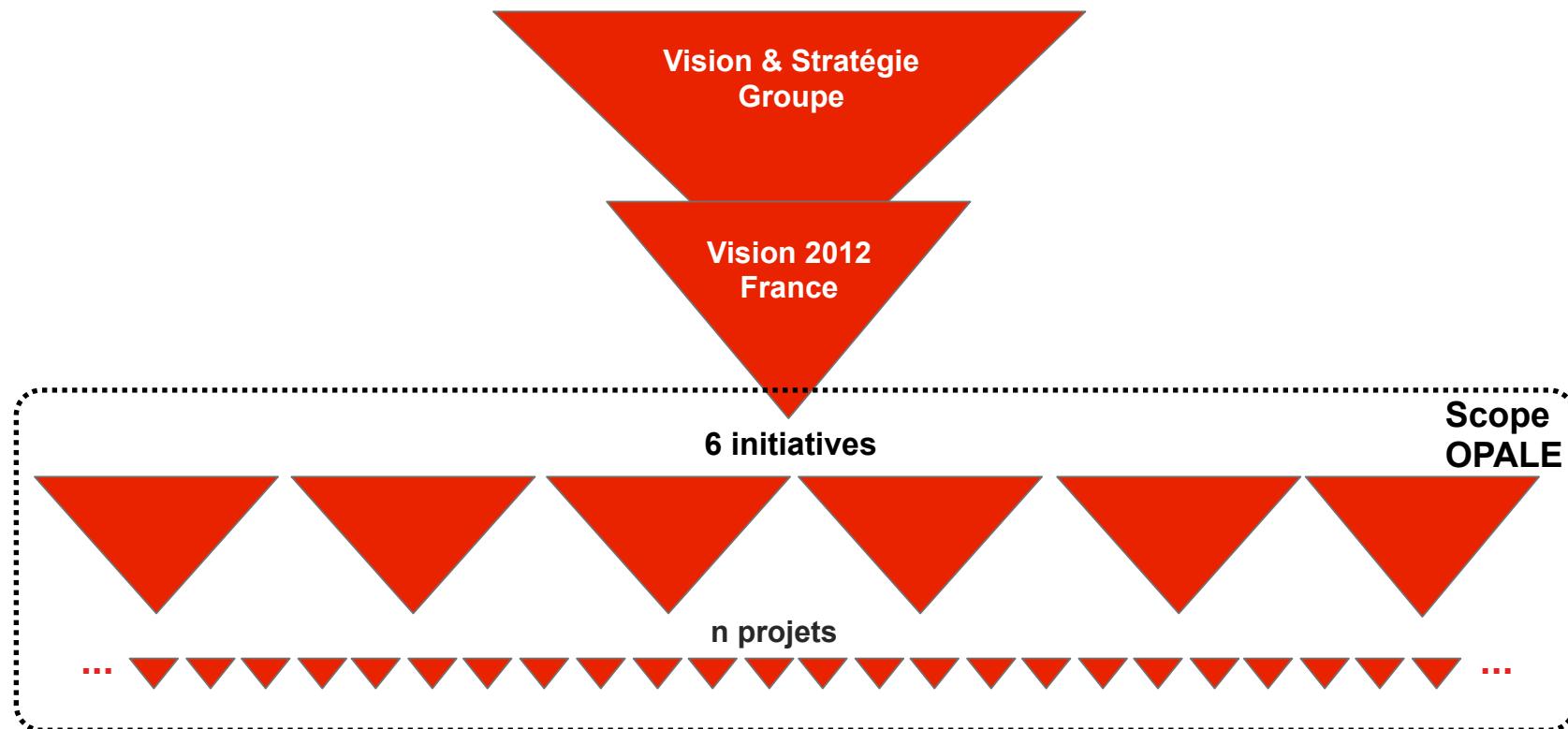


OPALE Kick-off

24 & 25 Novembre 2008

clara.net

OPALE



Les 3 objectifs d'OPALE

- **Changer de palier, viser plus haut**
Plus de clients, des projets plus importants
- **Faire de l'Expérience Client notre élément différentiateur.**
- **“Great Place To Work”.**
(re)-devenir une entreprise motivante et innovante

clara.net





Objectif: Alignement opérationnel, améliorer la capacité et la qualité de service.
Kick-off: Aujourd'hui.
Leader: Comité OPALE



Objectif: "Changer de palier, viser plus haut" - vendre plus de projets, de plus grands projets.
Kick-off: initiative déjà initiée, focus plus important à partir d'aujourd'hui.
Leader: Nicolas Renaud



Objectif: Implémenter des process ITIL.
Kick-off: Projet déjà lancé, re-launch Q1 2009.
Leader: Patrice Droguet



Objectif: Positionnement, messages, catalogue de services, "pitch" commun, roadmap...
Kick-off: Q1 2009.
Leader: Comité OPALE / Portfolio manager



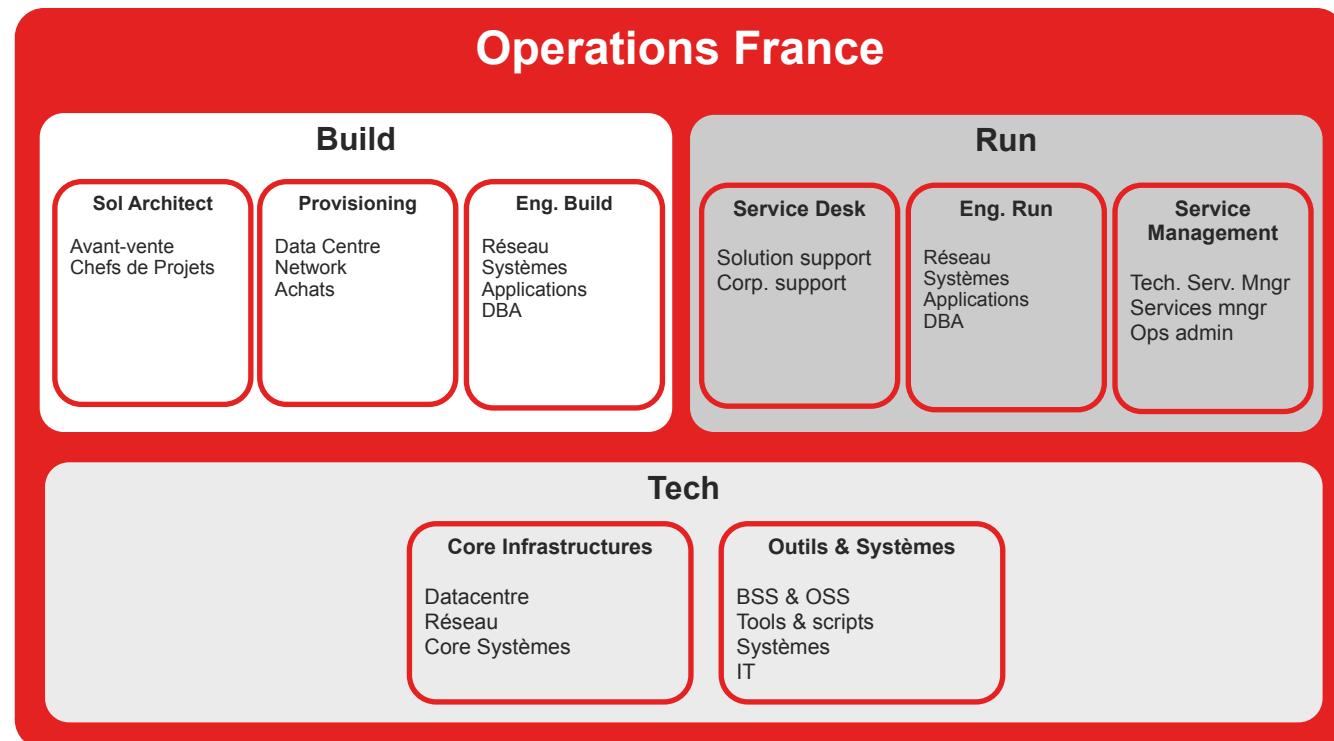
Objectif: Faire de l'Expérience Client un élément différentiateur pour Claranet.
Kick-off: Q1 2009.
Leader: Comité OPALE



Objectif: (Re)devenir une entreprise motivante, plus attractive que nos concurrents.
Kick-off: Q2 2009
Leader: Comité OPALE / DRH



Vision du changement



clara.net

OPALE
PEOPLE - PROCESS - TECHNOLOGY

Prochaines etapes

