
Communiqué de presse

Bruxelles, le 11 janvier 2018

Avec la Global Assistance Alliance (GAA), ARC Europe Group mondialise son offre

Dans le cadre de la globalisation de l'industrie automobile, ARC Europe Group s'associe aux leaders en Europe et dans le monde qui partagent la même ambition de répondre à l'évolution du métier d'assistant et de participer activement à la transformation de la mobilité.

Créée fin 2017 pour offrir une structure mondiale unique, la nouvelle entité Global Assistance Alliance (GAA) traduit la vision globale d'ARC Europe Group et de ses partenaires sur les évolutions de l'industrie automobile et permet leur étroite collaboration afin de répondre à ses besoins. L'organisation GAA réunit ainsi 4 experts de l'assistance routière :

- **ARC Europe Group** et ses 8 actionnaires leaders : AA (Royaume-Uni), ACI (Italie), ADAC (Allemagne), ANWB (Pays-Bas), ÖAMTC (Autriche), RACE (Espagne), TCB (Belgique), et TCS (Suisse), qui dominent le marché en Europe auprès des constructeurs automobiles avec 41% de parts de marché.
- **Assist Australia**, détenu par les clubs de mobilité australiens (NRMA, RACV, RACQ, RAC, RAA & RACT) et numéro un sur le marché en Australie dans le secteur des services d'assistance aux FEO (Fabricants d'Equipements d'Origine), les flottes automobiles ou encore la location de véhicules.
- **AAA**, le principal fournisseur de services routiers BtoC aux Etats-Unis qui confirme sa volonté d'accroître ses parts de marché dans les secteurs du FEO et les flottes d'entreprises.
- Enfin, **Club Auto** au Canada qui domine également le marché national des équipementiers avec 25 ans d'expérience et une part de marché de plus de 33%.

« Notre alliance vise à fournir à nos clients des solutions clés en main sous la forme de forfaits d'assistance routière intégrés à des technologies novatrices, afin de leur offrir la meilleure expérience client », déclare Stefano Sarti, Directeur Général d'ARC Europe Group.

Global Assistance Alliance propose de nombreux services, avec une attention particulière aux suivants :

- Des plateformes numériques d'assistance routière, pour assurer la sérénité des clients (suivi numérique du processus RSA - ETA).
- Une analyse des données pour améliorer la mobilité des clients en fournissant de l'aide sur les mobiles, de la maintenance prédictive, ou en assurant un taux de plus en plus élevé de réparation sur routes.

- Ou encore, des solutions électriques et hybrides durables dans le cadre du récent partenariat avec CLS (Club Logistics Services).

En tant qu'organisation mondiale, la GAA a un rôle déterminant à jouer pour façonner l'avenir des centres d'appels d'assistance et repenser totalement les écosystèmes dans l'ensemble de l'industrie automobile. Aujourd'hui, la GAA compte 17 millions de véhicules sous couverture dans le monde entier.

En octobre 2017, ARC Europe Group a accueilli à Bruxelles, au nom de Global Assistance Alliance (GAA), le premier Symposium entièrement dédié aux services de mobilité connectée B2B. Cet événement, auquel ont participé des constructeurs tels que BMW et Jaguar Land Rover, a été initié par Stefano Sarti, conscient du rôle clé du B2B dans la mobilité : *« Time to market est le nouvel indicateur métier pour apporter des solutions à notre environnement en mutation rapide, et les nouvelles initiatives qui animent notre organisation dans l'économie numérique comme l'ARCLAB sont la nouvelle façon de répondre aux demandes des clients et aux exigences de service. »*.

À propos d'ARC Europe Group :

ARC Europe Group est le plus grand fournisseur de services d'assistance routière en Europe grâce à son implantation dans plus de 40 pays européens. Le Groupe est composé d'ARC Europe SA et de ses filiales : ARC Europe France, ARC Europe Hellas en Grèce, Starter24 en Pologne et RAMK en Russie. Le réseau agit en tant que groupe uni, entouré des plus grands automobiles clubs et partenaires d'assistance ainsi que du bureau de courtage d'assurance d'ARC Europe Group.

<https://arceuropegroup.com>