



Communiqué de presse

Paris, le 1^{er} février 2018



Nouveau service

ACTA digitalise sa prestation d'assistance

ACTA, acteur majeur de l'assistance en France, lance My Assist, un nouveau support digital de communication avec les conducteurs.



Fin 2016, ACTA est devenu filiale à 100% d'ARC Europe Group. A cette occasion, ACTA avait annoncé une nouvelle stratégie plaçant l'innovation et la proactivité au cœur de ses actions. Cette annonce se traduit très concrètement aujourd'hui par le lancement de My Assist, un nouveau support digital de communication avec les conducteurs immobilisés à cause d'une panne ou d'un accident.

My Assist est un site Internet qui permet aux conducteurs de bénéficier d'une gestion moderne et numérique de leurs dossiers d'assistance ainsi que de nouveaux services. Le choix d'un site Internet plutôt qu'une application est justifié par la volonté que My Assist puisse compléter et être associé aux applications déjà existantes des clients BtoB. D'autre part, le site Internet permet une utilisation immédiate, et évite la contrainte pour l'utilisateur d'avoir à télécharger au préalable une application, ce qui peut être pénalisant lorsqu'on se trouve en panne en bord de route. L'ergonomie de ce site est aussi bonne que sur une application. Il a été conçu pour s'adapter parfaitement aux différents supports : téléphone, tablette, ordinateur portable, etc.

My Assist dispose d'une structure modulaire. Il sera ainsi enrichi dans le temps et permettra aux clients BtoB d'ACTA de bénéficier d'une prestation à la carte en choisissant les modules à activer pour leurs conducteurs. Deux modules sont disponibles : le module « Suivi de dossier » et le module « Géolocalisation du dépanneur ». Le premier permet au conducteur, après réception d'un lien par SMS, de consulter en temps réel les informations principales de son dossier d'assistance. Le second lui permet de suivre l'arrivée du dépanneur sur le lieu de la panne. D'autres modules seront disponibles courant 2018, comme par exemple l'enquête de satisfaction.

A noter enfin que My Assist est personnalisable. Chaque client BtoB dispose ainsi de sa propre version, avec son logo et sa charte graphique.

Après une phase pilote démarrée en septembre 2017, My Assist a été déployé pour l'ensemble des clients BtoB d'ACTA entre décembre 2017 et janvier 2018.

« My Assist est la 1^{ère} concrétisation de la nouvelle stratégie d'innovation d'ACTA », conclut Julien Derré, Directeur commercial et marketing d'ACTA. « D'autres projets sont déjà en cours et seront lancés dès le 1^{er} semestre 2018 ; par exemple la modernisation des reporting et la refonte de l'espace client BtoB ».

A propos d'ACTA

ACTA a été fondée en 1992 par les principaux Automobiles Clubs européens. Sa création avait pour vocation de compléter le réseau d'ARC Europe, leader pour l'assistance des véhicules neufs sur le continent, et de lancer de nouveaux services d'assistance. ACTA est filiale à 100% d'ARC Europe Group.

En 2016, ACTA a réalisé un chiffre d'affaires de 65 millions d'euros, en progression de 8 % par rapport à 2015. Avec ses 500 collaborateurs (700 en période estivale), ACTA traite chaque année plus de 330 000 dossiers d'assistance. Sa plateforme multicanale gère chaque année près de 2,5 millions de contacts. Parmi ses clients, ACTA compte des constructeurs automobiles de 1^{er} rang, des loueurs longue durée, des courtiers, des sociétés d'autopartage ou encore des flottes automobiles de grands groupes.