

Villeurbanne, le 27 novembre 2019

## **Partenariat entre OUICAR et OPTEVEN : 1<sup>er</sup> bilan satisfaisant !**

Spécialiste de la location de véhicule entre particuliers et opérateur historique de ce marché, **OUICAR** a décidé en 2019 de s'appuyer sur le savoir-faire d'**Opteven** pour gérer le volet "assistance" de ses véhicules. Pour **Opteven**, cette nouvelle collaboration vient confirmer son positionnement d'opérateur influent dans l'optimisation des services liés au développement des nouvelles mobilités.

### Ø Le Bilan de fin d'année...

**Albert Etienne**, Directeur Général France d'**Opteven** met en évidence les points de rapprochement avec **OUICAR** et un premier constat sur le travail accompli cette année :

« Ce partenariat s'inscrit dans notre stratégie de développement autour de la mobilité ; c'est pourquoi nous sommes ravis d'accompagner **OUICAR**, acteur incontournable de cette nouvelle mobilité et pionnier de la location entre particuliers. Les nouveaux partenariats font évoluer nos process et notre approche de l'assistance. Par exemple, dans le cadre de la location entre particuliers, l'assistance s'adresse à deux clients, le locataire et le propriétaire, ce qui est nouveau pour nous.

Concernant l'usage spécifique des véhicules **OUICAR** (avec une utilisation renforcée), nous avons constaté que celui-ci ne générait pas de fréquence d'assistance supérieure à des véhicules utilisés classiquement par des particuliers. Cela confirme que les utilisateurs du service proposent des véhicules fiables et entretenus ».



### Ø En pratique... Les atouts de l'interactivité

- Ø Les locataires **OUICAR** bénéficient des standards de qualité de l'assistance d'**Opteven**, comme la garantie de décrocher 90% des appels en moins de 15 secondes.
- Ø La performance des équipes et du réseau de l'assistant permet à 1 client sur 2 de repartir dans l'heure avec son véhicule après l'intervention du dépanneur.
- Ø Depuis le début du partenariat et jusqu'à ce jour, aucune réclamation n'a été enregistrée, notamment grâce à la politique d'excellence opérationnelle d'**Opteven**.

#### **OUICAR.FR**

> **33 000** voitures à louer dans toute la France  
> **2.300.000** membres  
Moyenne d'âge utilisateurs (propriétaires et locataires): **39 ans**  
**97%** de personnes 100% satisfaites

#### **OPTEVEN**

**180 M € (CA prévisionnel 2019) :**  
**550** collaborateurs de **30** nationalités  
**500 000 sinistres** panne mécanique, entretien et assistance gérés  
**1 Million de véhicules** couverts par un contrat garantie ou entretien  
**Implantations** à Villeurbanne (F), Warrington (GB), Milan (IT), Madrid (SP), Allemagne (DE)