



Media Information

29 juillet 2015

OnStar a atteint 1 milliard d'interventions clientèle

- Universellement apprécié : l'assistant de connectivité personnelle et de service
- 24h sur 24, 7 jours sur 7, 365 jours par an : contacté par téléphone, application mobile ou depuis le véhicule, OnStar répond toujours
- Première de cordée : l'Opel Astra sera la première nouveauté équipée d'OnStar

OnStar a effectué plus de 1 milliard d'interventions utilisateurs pour des abonnés qui ont fait appel à ses services par téléphone, par application sur mobile ou au moyen de l'appareil équipant voitures et poids lourds relié au réseau cellulaire. Le service a été lancé voici bientôt 19 ans, au début pour seulement alerter les secours si un airbag venait à se déclencher. Aujourd'hui, OnStar peut déverrouiller à distance les portes, indiquer la direction à prendre, faire un bilan de santé du véhicule et envoyer le compte-rendu par mail.

Un client contacte OnStar toutes les deux secondes. Ce qui représente environ 5 millions d'appels par mois, émis depuis une base d'abonnés comptant plus de 7 millions de personnes. A cela s'ajoute quelque 8,8 millions de requêtes par mois effectuées depuis l'application mobile. Des chiffres qui montrent à quel point OnStar est devenu un service indispensable pour beaucoup de conducteurs depuis son lancement en 1996.

« OnStar a créé la toute première voiture connectée en 1996. Il se place encore aujourd'hui à la pointe de l'innovation grâce aux services offerts dans le monde entier à bord des Chevrolet, Buick, GMC, Cadillac et bientôt, Opel, » fait observer Alicia Boler-Davis, Senior Vice President de General Motors Global Connected Customer Experience. « La rapidité à laquelle la marque a atteint 1 milliard d'interventions montre que les clients sont très demandeurs de connectivité embarquée. Et sans aucun doute possible, nous atteindrons le deuxième milliard d'interventions encore plus rapidement. »



L'assistant de connectivité et de service Opel/Vauxhall OnStar sera lancé en Europe le 3 août 2015.

La prochaine génération de l'Opel Astra, qui sera présentée en première mondiale au Salon international de l'Automobile de Francfort (du 17 au 27 septembre), sera le premier modèle Opel complètement nouveau à être disponible avec OnStar. Le système peut également être obtenu sur les ADAM, Cascada, Corsa, Insignia, Meriva, Mokka et Zafira Tourer, en fonction des pays. La première vague d'introduction verra la mise en service d'[Opel OnStar](#) dans 13 pays européens : Belgique, Allemagne, France, Royaume Uni, Irlande, Italie, Luxembourg, Pays-Bas, Autriche, Pologne, Portugal, Suisse et Espagne, les autres pays étant programmés pour un peu plus tard. Les clients se verront offrir l'intégralité des services proposés par Opel OnStar, dont l'assistance d'urgence 24 heures sur 24, pendant les 12 premiers mois qui suivent l'inscription.

Les propriétaires de smartphones pourront se connecter à leur véhicule à distance grâce à une application spécifique créée pour leur smartphone. En outre, Opel OnStar aidera les propriétaires de véhicules et les services de police en cas de vol d'un véhicule équipé du système.

Opel OnStar peut également fournir aux abonnés un e-mail mensuel de diagnostic du véhicule avec les informations et les données des véhicules les plus importantes. En outre, un diagnostic peut être demandé à tout moment à la simple pression d'un bouton, permettant d'avoir l'esprit tranquille avant d'entamer un grand voyage.

En Europe, les abonnés Opel OnStar auront le contrôle complet des données et des services d'Opel OnStar qu'ils reçoivent. Avant que les services ne soient activés, ils devront en accepter les termes et conditions. En outre, ils auront la possibilité de choisir s'ils veulent révéler ou non leur position – un simple appui sur la touche « Privé » pourra masquer l'endroit où ils sont.

En chiffres, voici comment se décompose le 1 milliard d'interventions :

- Réponse à 5,5 millions d'appels d'urgence



- Réponse à 156 millions de requêtes faites par l'application sur mobile
- 3,9 millions interventions pour une assistance routière
- Envoi de plus de 390 millions de bilans diagnostics de la voiture.

OnStar a même aidé [à des accouchements](#) et travaille avec le North American Aerospace Defense (NORAD) pour [suivre le père Noël le soir de Noël](#).

Avant d'adopter son nom définitif d'OnStar, le premier nom du projet de service était projet Beacon. Son objectif était de permettre aux véhicules de communiquer par un réseau sans fil, des années avant l'adoption massive des smartphones.

C'est à l'automne 1996 qu'OnStar faisait sa première apparition dans les Cadillac DeVille, Seville et Eldorado. Le service n'offrait à l'origine que les alertes en cas de déploiement de l'airbag, ce qui constitue encore l'axe essentiel de l'offre de protection et de sécurité OnStar. L'offre a ensuite évolué pour devenir une Assistance automatique en cas d'accident. Celle-ci utilise des capteurs capables de déterminer la gravité d'un choc et d'alerter un conseiller OnStar pour recevoir de l'aide. OnStar répond aujourd'hui chaque mois à plus de 100.000 appels émis par l'Assistance automatique en cas d'accident.