

Opteven propose un parcours d'assistance digitalisé

UN DÉPANNÉUR COMMANDÉ EN LIGNE EN MOINS DE 3 MINUTES AVEC MyDIGIT'ASSIST

Si le téléphone est encore le canal majoritaire des bénéficiaires pour l'assistance, les usagers de la route souhaitent aller vers davantage d'autonomie et d'instantanéité. Une tendance de fond liée à la révolution digitale qu'Opteven comprend et anticipe depuis des années. Désormais, le groupe lyonnais mixte d'assurance et de services propose à ses clients « MyDigit'Assist », un outil développé en interne par les équipes de l'assisteur et qui permet rapidement l'ouverture, le traitement et même la clôture d'un dossier d'assistance, le tout entièrement en ligne.

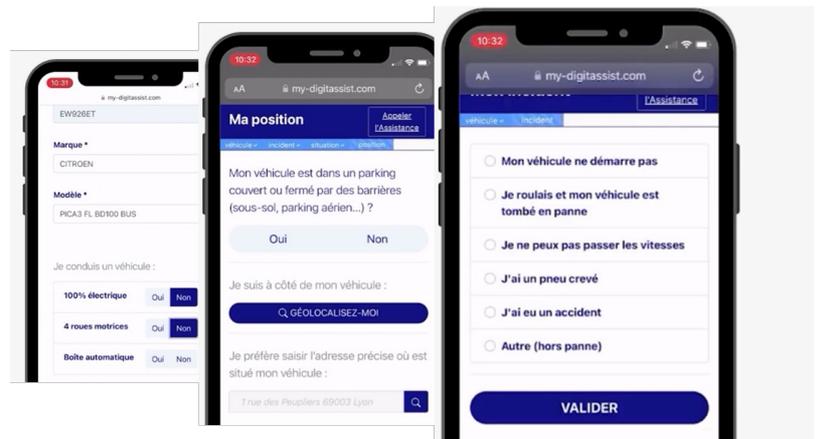
MyDigit'Assist : Un outil simple et facile

Sans téléchargement nécessaire, MyDigit'Assist peut être intégré à la solution de n'importe quel partenaire, comme son application par exemple, ou envoyée par SMS, via un simple lien. Le client qui choisit l'ouverture d'un dossier digitalisé remplit un formulaire de quelques questions qui, **en moins de 3 minutes, permet d'analyser son besoin et de prévoir l'intervention du professionnel compétent** :

- identification du bénéficiaire,
- de l'incident,
- de sa position,
- ordre de mission au dépanneur.

Immédiatement, l'utilisateur est informé du traitement du dossier, et de l'intervention du professionnel.

Découvrez sur ce [lien](#) une vidéo démo de l'outil digital



ALD Automotive a été le premier partenaire à bénéficier de MyDigit'Assist.

« MyDigit'Assist permet à nos conducteurs d'avoir le choix du canal pour solliciter l'assistance. L'assistance digitale MyDigit'Assist complète idéalement le canal téléphonique et soutient la stratégie digitale d'ALD Automotive pour le développement d'une expérience client forte et facile d'usage. » **Béatrice Trouillet** – Directrice de l'Expérience Clients d'ALD Automotive

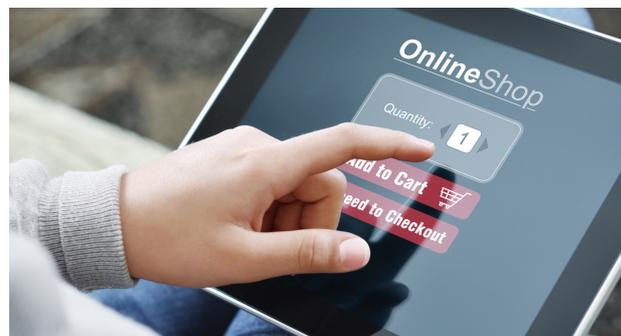
Made by Opteven, main dans la main avec le client

Pour **accélérer la digitalisation au cœur de l'entreprise**, Opteven a mis en place depuis plusieurs années la **Digital Factory**, une structure qui vise à imaginer et développer des solutions basées sur des **technologies innovantes qui améliorent l'expérience du bénéficiaire afin de fidéliser nos clients et d'en acquérir de nouveaux**. C'est grâce aux équipes Opteven de la Digital Factory et en étroite collaboration avec son client ALD, loueur longue durée, qu'Opteven a conçu ce nouvel outil. Un travail « à quatre mains » indispensable pour Opteven souhaitant, pour développer le service le plus performant, **intégrer à toutes les étapes de développement une vision client juste et pertinente**. Un point de vue terrain associé à l'expertise technique de l'équipe projet pluridisciplinaire formée au sein des équipes Opteven et composée de chefs de projets métier et de chefs de projets techniques.

Digitalisation de l'assistance

Ces quatre dernières années, **Opteven a multiplié par trois ses effectifs dédiés à la digitalisation de ses offres**. Engagée dans l'anticipation des mouvements du marché de la mobilité, l'entreprise **développe des offres innovantes de services**, au plus près de l'évolution des usages. Enclenchée il y a plus de 10 ans, la digitalisation de l'assistance poursuit donc son chemin chez Opteven : le traitement des dossiers, la vérification des contrats, la possibilité de missionner des dépanneurs ou autres professionnels... tout ce qui peut être digitalisé l'est aujourd'hui, **pour gagner en réactivité et en efficacité**.

Opteven s'inscrit ainsi dans un **mouvement de fond et répond à la demande des consommateurs d'avoir à leur disposition des outils de « self care »**, qui améliorent l'expérience client en fournissant des solutions rapides et intuitives. **Dans le futur, MyDigit'Assist proposera encore plus d'outils aux clients** : suivi de dossier, commande de taxis... Autant d'actions simples sur lesquels certains clients veulent pouvoir garder la main.



Tous les services, 24/7

Convaincus que **toutes les situations ne sont pas digitalisables, Opteven continue de garantir la même qualité de service au téléphone** : la formation et le nombre des conseillers restent inchangés. Toujours à l'écoute des clients 24h/24 et 7j/7, ils les accueillent et les guident face aux petits comme aux gros problèmes qu'ils rencontrent sur la route.

Le **client choisit donc son canal de communication en fonction de ses préférences et de sa situation**. MyDigit'Assist peut l'aider à détecter les événements ou contextes spécifiques qui finalement nécessiteront une intervention humaine par téléphone. L'utilisateur sera ainsi informé qu'une réponse plus complète et précise à son besoin pourra lui être formulée en échangeant de vive voix avec un chargé d'assistance.

Forte de ses **plus de 20 années d'expérience du secteur, avec des millions de demande traitées**, Opteven peut ajuster l'étendue des services traités par My Digt'Assist. Par exemple, en cas d'accident, même mineur, **l'expérience d'Opteven a poussé le garantisseur à refuser le traitement digital** : parfois désorientés, le client peut avoir une analyse tronquée de la situation. Dans ce cas, il est automatiquement redirigé vers les plateaux téléphoniques qui recevront le dossier pré-saisi par le client selon un parcours omnicanal « Dites-le nous 1 fois ». Un gain de temps pour tous, et l'assurance pour le chargé d'assistance d'avoir l'ensemble des informations. Cet ajustement du traitement permet à Opteven de **concentrer le travail des chargés d'assistance sur les actes à plus forte valeur ajoutée**, nécessitant une expertise.

C'est en suivant cette philosophie que MyDigit'Assist a été conçue, et ce sont aujourd'hui environ **15 % des dossiers qui sont ouverts grâce à cette solution digitale**.

À propos d'Opteven

Basé en région lyonnaise, Opteven est un groupe mixte de services et d'assurance, expert depuis 30 ans des garanties et services adaptés à la mobilité. Leader de la garantie panne mécanique en Europe, il développe des offres sur-mesure en phase avec chaque marché. Opteven est également un des principaux intervenants sur le marché de l'assistance en France. Parmi les métiers couverts par Opteven : l'assistance, la garantie panne mécanique, les contrats d'entretien, d'autres services (conciergerie etc.). Attachée à proposer des contrats de qualité et adaptés aux besoins de tous ses clients, l'entreprise compte 3 millions de bénéficiaires en assistance et couvre 1,8 million de véhicules à travers toute l'Europe. Fort de ses 950 collaborateurs, Opteven est implanté en France, au Royaume-Uni, en Italie, Espagne, et en Allemagne. En 2022, Opteven a réalisé un chiffre d'affaires de 278 millions d'euros.

Plus d'informations : <https://www.opteven.com/>