

Villeurbanne, 16 décembre

OPTEVEN 2019 : le Récap', à toute vitesse...

En 2019, Opteven accélère son développement et confirme ses avancées vers le leadership sur la garantie panne mécanique en Europe : nouvelles implantations sur le marché européen et validation de la culture partenariale. Repères :

2018 : Entrée d'Ardian au capital d'Opteven

2019 : Rachat des activités de *garantie panne mécanique* de **Mapfre Warranty** en France.

Acquisition d'un acteur prépondérant du domaine au Royaume Uni, **the WMS Group**.

Ces mouvements suivent des implantations en Italie, en Espagne et les travaux débouchant début 2020 sur le démarrage d'une plateforme en Allemagne.

Au départ de ses 5 implantations (dont la France), le Groupe gère des contrats de *garanties panne mécanique* en Suède, Pologne et République Tchèque ; elle prévoit d'étendre cette couverture géographique à d'autres marchés dans les prochaines années.

2020 : **Opteven devrait distribuer et gérer 1 million de nouveaux contrats en Europe.**

Opteven pratique une politique de partenariat basée sur l'écoute et l'interactivité, pour élargir les offres et optimiser la qualité des services, en France et en Europe. 2019 a permis de constater les promesses tenues d'un jeune partenariat (Oucar) et l'efficacité de l'échange dans le cadre d'une collaboration plus ancienne (Suzuki) :

OUCAR : le partenariat ouvert en 2019 présente un 1^{er} bilan satisfaisant !

Spécialiste de la location de véhicules entre particuliers et opérateur historique de ce marché, **OUCAR** 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.

En pratique... Les atouts de l'interactivité

- Ø Les locataires **OUCAR** 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'assisteur 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.

SUZUKI : 10 ans de partenariat fructueux

A l'occasion des 10 ans d'alliance professionnelle entre les 2 entreprises, celles-ci ont fait le point sur la solidité et l'efficacité de leur partenariat, une analyse qui met à jour les raisons de la réussite : 80 000 contrats de service souscrits par les clients Suzuki.

Pourquoi ça marche ?

L'ECOUTE INTERACTIVE

Des compétences éprouvées de part et d'autres et, pour le rapprochement des 2 entreprises, 10 ans d'écoute et d'expériences communes apportant des aménagements et des compléments au fil du temps ; les 2 partenaires se concentrent actuellement sur les enjeux liés aux véhicules connectés.

L'INNOVATION

Pendant 10 ans, les nouveautés se sont succédées pour compléter l'offre de service *Suzuki* autour de la volonté d'avoir une gamme simple et un budget maîtrisé pour le client final : le constructeur fut ainsi l'un des premiers à proposer des véhicules neufs garantis et entretenus pendant 5 ans. Après le secteur automobile, les contrats sur les motos se sont ajoutés (VN et VO). Aujourd'hui, les 2 secteurs couvrent aussi bien les extensions de garantie, l'entretien ou l'assistance constructeur.

La **prise en compte des nouvelles motorisations** dans le cadre de la transition énergétique est intégrée.

LA FORMATION DE PART ET D'AUTRE

Les 2 entreprises ont créé de la valeur ajoutée à leurs offres, via le **partage d'expertise réciproque** :

- Ø Formation des techniciens Opteven par Suzuki sur les évolutions techniques.
- Ø Formation des collaborateurs Suzuki par Opteven pour que le constructeur soit enregistré comme intermédiaire en assurances.

L'assisteur a pu ainsi proposer aux clients Suzuki des contrats simples et adaptés, des montages juridiques spécifiques et la qualité de service en assistance comme dans la gestion des prises en charge.

LA COMMERCIALISATION DES CONTRATS

Dans ce domaine, les 2 entreprises ont mis en place des **formats de vente adaptés au marché** avec de nombreuses opérations commerciales, la vente en ligne et la vente directe par le réseau Suzuki.

Quelques chiffres à propos des partenaires :



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)



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.



SUZUKI France

460 M € (CA prévisionnel 2019)

154 collaborateurs

9 000 contrats de service vendus par an

28 000 voitures vendus, **8 000** deux roues, **4 500** moteurs hors-bord

207 concessionnaires auto

172 concessionnaires moto

140 concessionnaires *marine*.