Opteven devient le 4ème assistant à intégrer la plateforme eCall de l'Union des Assisteurs

Depuis le 25 avril, l'entreprise Opteven est devenue le 4ème assistant en France à gérer les alertes eCall. L'eCall est un projet européen qui vise à prévenir automatiquement les secours lorsqu'un véhicule détecte un accident. Le déclenchement peut également être manuel par un occupant. Depuis 2018, tous les nouveaux véhicules de l'Union européenne sont équipés de ce dispositif. En France, l'Etat a confié à l'Union des Assisteurs, le traitement des alertes eCall pour déclencher les services de secours si nécessaire.

L'eCall, un prolongement de l'expertise d'Opteven

Opteven est un expert de l'assistance et des services auto avec un niveau de qualité élevé. Traiter les alertes eCall traduit la volonté d'Opteven d'accompagner plus encore les occupants du véhicule. C'est un premier pas pour le groupe dans les services connectés.

Le projet eCall pour Opteven est un projet d'entreprise qui a mobilisé pendant 2 ans des ressources projets, informatiques et opérationnelles. L'entreprise a adapté son organisation et ses outils pour répondre aux spécificités de l'eCall.

Objectifs de traitement des alertes :

- 90% des appels décrochés en moins de 13s
- 80% des appels transférés aux appels de secours en moins de 75 secondes

Au sein de la société lyonnaise, 35 personnes ont déjà été identifiées pour travailler sur cette nouvelle activité et deux personnes ont été recrutées pour renforcer l'équipe de nuit. Afin de permettre à ses équipes de prendre en main ce nouveau métier, Opteven a créé une formation dédiée à la plateforme eCall, comprenant différents modules : process, discours et gestion des émotions. Enfin, les managers ont suivi une formation spécifique pour assurer l'encadrement des collaborateurs.

Pour s'interconnecter avec la plateforme de l'Union des Assisteurs et les services de secours, les équipes informatiques ont également développé en interne un outil spécifique.

"Chez Opteven, chaque alerte est bien plus qu'un simple appel à l'aide, c'est une personne en situation de détresse, comptant sur nous pour répondre rapidement et efficacement. C'est une activité dont on peut être fier car elle est cohérente avec les valeurs d'Opteven et les valeurs de l'assistance. En intégrant l'eCall à nos services, nous renforçons notre capacité à être présents pour nos clients dans les moments les plus critiques. " – **Albert ETIENNE, Directeur Général France.**

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 1 000 collaborateurs, Opteven est implanté en France, au Royaume-Uni, en Italie, Espagne, et en Allemagne. En 2023, Opteven a réalisé un chiffre d'affaires de 298 millions d'euros.

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