

Paris, le jeudi 12 mars 2015

Mots-clés : TELECOMS / RELATION CLIENTS / ASSISTANCE AUTOMOBILE / VISITE DE PRESSE

Contacts Presse

Agence C3M
Tél. : 01 47 34 01 15

Michelle AMIARD
michelle@agence-C3M.com

Karine RAU
karine@agence-C3M.com

Avencall vous emmène à Lyon, chez OPTEVEN leader de l'Assistance Automobile

Visite de presse – jeudi 12 mars



OPTEVEN, 37 rue Louis Guérin, Villeurbanne

Jeudi 12 mars

7 h 25 – départ de la Gare de Lyon – arrivée sur site pour 10 h 00

Retour sur Paris à 17 h 03 (TGV de 15h04)

▪ **Opteven est l'un des acteurs majeurs de la Garantie Panne et de l'Assistance automobile. ▪ La téléphonie est au cœur de son métier, pour répondre 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 aux automobilistes en détresse. ▪ Derrière l'efficacité qui lui permet de gérer 600 000 véhicules sous garantie : son centre de contacts équipé de XiVO !**

Au programme

- . 07 h 25 : Départ de la gare de Paris Gare de Lyon (TGV 6643) - Transfert en taxi chez Opteven, 37 rue Louis Guérin, Villeurbanne
- . 10 h 00 – 10 h 30 : Accueil par Jean-Mathieu BISEAU, Président de Opteven. Introduction par Bertrand CARON, Directeur général de Avencall et François HILLAIREAU, Responsable du projet et Farés ABDI, Directeur des ventes de Snom, partenaire de l'éditeur, fournisseur du parc de téléphones
- . 10 h 30 – 12 h 00 : Visite du centre de Relation Client et démonstration de la solution par Bernard TAHAY, DSI de Opteven.
- . 12 h 00 : Cocktail déjeunatoire sur place
- . 15 h 04 : Retour en train (TGV 6622) pour une arrivée en Gare de Lyon à 17 h 03

La technologie chez Opteven est l'atout clé d'une organisation exigeante et en pleine croissance. « *C'est une priorité essentielle pour favoriser et aider le travail des collaborateurs au quotidien, anticiper les attentes de nos clients en matière d'innovation et de nouvelles technologies, développer notre avantage concurrentiel et disposer de systèmes d'informations capables de supporter l'évolution de notre organisation.* »

L'enjeu chez Opteven : faire évoluer ses architectures de téléphonie et centre de contacts pour préparer l'avenir et rester à la pointe de la technologie.

La solution : XiVO, qui équipe 4 plateaux dont un pôle assistance, un pôle technique, un pôle administration des ventes, un pôle commercial. XiVO est interfacé avec l'application métier Web Nova, développée en interne. Au-delà du logiciel XiVO, Avencall a ainsi fourni des développements spécifiques pour adapter sa solution standard aux usages du client, et permettre l'intégration totale de la téléphonie dans l'application métier.

Ce projet doit sa réussite à l'esprit de partenariat qui s'est tissé entre les équipes d'Avencall et d'Opteven.

Une collaboration exemplaire qui aboutit aujourd'hui à ouvrir les portes d'Opteven à la presse, à l'instigation de Avencall. Première étape pour l'éditeur dans la mise en œuvre d'un Club Utilisateurs qui permettra à ses clients d'échanger leurs bonnes pratiques et de faire remonter leurs demandes à l'éditeur.

A propos d'Opteven

Opteven est l'un des acteurs majeurs de la Garantie Panne et de l'Assistance automobile, en France comme en Europe. De grands noms lui font confiance. Parmi les constructeurs et distributeurs, et loueurs : Opel, Chevrolet, Volkswagen, Audi, Seat, Skoda, Mercedes, Suzuki, Jaguar, Land Rover, Volvo, Subaru, Ligier, Microcar, KIA, Toyota ou LeasePlan, ALD, Arval.... Et côté assurances : Aviva, Cgi, Ge Money Bank, Gmac, Volkswagen Bank, Volkswagen Versicherung Ag, Fidelity, Aon, Marsh, Verspieren....

Opteven a réalisé 119 millions d'euros de CA en 2014, dépassant ses prévisions. Ses équipes, 300 collaborateurs, ont géré 145 000 dossiers d'assistance (assistance automobile, assistance aux personnes et au domicile) et autant de dossiers panne mécanique et entretien. Opteven couvre 600 000 véhicules sous garantie, et 3 millions de bénéficiaires assistance.

Pour en savoir plus : <https://www.opteven.com>

A propos d'Avencall

Avec une croissance à deux chiffres depuis cinq ans, Avencall est le leader français des communications unifiées open source. Avencall édite XiVO, la première solution d'entreprise basée sur Asterisk en Europe. La complémentarité des équipes et du management, associée à un projet d'entreprise partagé, permettent à Avencall d'avoir un positionnement unique sur le marché de la téléphonie, des communications unifiées d'entreprise et du centre de contacts. Composée de 60 spécialistes passionnés par leur métier, Avencall garantit à ses clients et partenaires fiabilité, expertise et accompagnement. Sa couverture nationale (Paris, Lyon, Toulouse, Rennes, Aix-en-Provence) et internationale (Québec, Singapour) lui permet d'offrir à ses 450 clients et 60 partenaires distributeurs une proximité essentielle.

Pour en savoir plus : www.avencall.com