



Valérie Meletta Renaud, chef de produit chez Orange Réunion, et Guirec Piriou, responsable du département marché Entreprises d'Orange Réunion.

Orange Business Services et son service "géoloc et assistance" "Une couverture de toutes les catégories de véhicules, y compris les + de 3,5 tonnes"

Sur le site Orange du Chaudron les professionnels ont découvert la solution géoloc et assistance" proposée par Orange Business Services, à travers notamment une démonstration d'équipement d'un véhicule, la présentation et l'utilisation de l'interface web de suivi de flotte, et la simulation de mise en place du dépannage.

Le service lancé par Orange Business Services bénéficie déjà de l'expertise dans le domaine du "Machine to Machine", le groupe proposant déjà une offre de connectivité "M2M" spécialement adaptée à ces usages en forte croissance, ayant constitué une unité d'affaires à Bruxelles pour développer d'autres services, comme le "M2M" et le "cloud computing".
"Notre atout par rapport aux offres concurrentes, est que notre service est global. Pour 59 euros par mois par véhicule, tout est compris, que ce soit le Sav, le suivi de la flotte ou le service d'assistance pour tous les véhicules incluant le prêt de véhicule, et une prestation de taxi si nécessaire", indique Guirec Piriou, responsable du département marché Entreprises d'Orange Réunion.
En cas de problème, lorsque le conducteur appuie sur le bouton d'assistance installé à portée de main, incluant une sécurité pour empêcher toute activation involontaire,

il est directement mis en relation avec le service d'assistance. Valérie Meletta Renaud, chef de produit chez Orange Réunion, détaille l'offre : "En Métropole, l'offre avec assistance n'est pas incluse de base. À La Réunion, la plateforme d'assistance, sous la responsabilité du groupe Austral Assistance, permet un remorquage vers le garage le plus proche. Si le véhicule immobilisé, un véhicule de location est gracieusement proposé. Si le véhicule de remplacement est situé loin du garage, la personne dépannée le récupère en profitant d'une prestation de taxi gratuite également".
La solution proposée par Orange Business Services couvre toutes les catégories de véhicules, même celles dans les flottes qui sont souvent mal couvertes par les assureurs, à savoir les véhicules de plus de 3,5 tonnes, et les véhicules de transport à but lucratif, avec des plafonds de remboursement identiques, la prestation couvrant

à hauteur de 200 euros de dépannage, soit 95 % des cas.
Au niveau de l'interface, le gestionnaire de flotte peut rajouter plusieurs paramètres, définir des points d'intérêts, avoir un aperçu de la vitesse minimale, maximale, grâce à un rapport détaillé, qu'il peut exporter sous format pdf ou excel.
Le rapport peut également être envoyé par sms par le biais d'une option facturée. Valérie Meletta Renaud souligne la souplesse de l'offre qu'elle met en avant :

"Le principe de l'offre et différent de ce que l'on trouve d'habitude. Notre solution est élaborée en fonction du client. Nous nous adaptons à la plupart des entreprises".
Le cœur de cible de cette offre concerne environ 100 000 véhicules légers, d'intervention, et à destination d'entreprises proposant des services de livraison, de transport, le BTP, les flottes de commerciaux, les agences immobilières... la liste n'étant pas exhaustive.

Groupe Austral Assistance

Présent à la Technopole depuis 5 ans, le Groupe Austral Assistance été créé en 2000. Il a d'abord démarré en proposant une activité de correspondance, et d'assistance médicale dans la zone sud de l'océan Indien (Rodrigues, Seychelles, Maurice...). Aujourd'hui, le plus gros de son volume d'appel provient par le développement de ses compétences au domaine de l'assistance automobile, auprès de sociétés telles que Groupama, La Prudence Créole, Axa, GE, Budget, Rent a car...
Le groupe, qui comprend un effectif de 45 personnes, est également présent dans d'autres régions : Groupe Antilles, Groupe Atoll en Nouvelle-Calédonie et une implantation en 2011 pour Tahiti. Le groupe gère ainsi 450 000 dossiers d'assistances par an, dont environ 250 000 pour La Réunion, par le biais d'une base de données communes pour gérer l'assistance géolocalisation, et s'appuyant sur un logiciel interactif programmé en interne en Java J2E.