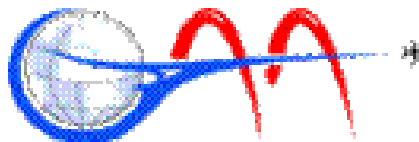




AGENCE DE DÉVELOPPEMENT DE LA RÉUNION



COMMUNIQUÉ DE PRESSE - 24 février 2006

PROJET ACCOMPAGNE PAR L'AD

Groupe Austral Assistance : Un service client optimisé grâce aux nouvelles technologies

Accompagné par l'Agence de Développement de La Réunion (AD), GROUPE AUSTRAL ASSISTANCE est spécialisé dans les services et la création de sites internet génériques. Il propose des services clients externalisés qui nécessitent des développements informatiques spécifiques et la mise en œuvre d'un centre d'appel. Déjà présent dans la gestion et l'automobile, GAA se lance dans la création de sites internet génériques novateurs dans deux secteurs porteurs : le tourisme et les véhicules d'occasion.

Créé en 2000, GROUPE AUSTRAL ASSISTANCE (1,5 million de chiffre d'affaires en 2004), qui compte 25 collaborateurs, est d'abord un « **Centre d'appel spécialisé interactif** » comme le définit son Directeur Général, Philippe Bellard. « *Au-delà de l'activité centre d'appel de base, nous apportons une réelle valeur ajoutée dans le développement d'applicatifs informatiques spécifiques. L'association de ces deux services fait toute notre originalité, et notre force* ».

En 2005, GAA a fait appel à l'Agence de Développement dans le cadre de ses projets de développement. « *Nous avons assisté GAA tout au long de son installation dans le parc technologique, mis en relation avec notre homologue en Nouvelle Calédonie, et informé sur différents cadres d'intervention (prime emploi export, prime régionale, fiscalité ZFU...)* », confie Dominique OUDIN, Chargé de Mission à l'AD.

Associé à Automobiles Réunion, Cotrans, Ecore, Sogecore et Dindar, GAA a développé un applicatif informatique spécifique, dédié au service Après Vente en continu des véhicules commercialisés par ses partenaires. Autrement dit, GAA assiste les automobilistes en panne et gère les remorquages des véhicules de ses partenaires. Il s'appuie sur un outil informatique couplé à un centre d'appel fonctionnant 24h/24 et 7j/7, et que GAA et BRAC, son prestataire en téléphonie, animent pour le compte de leurs clients. L'applicatif est régulièrement adapté par GAA suivant l'évolution des exigences des clients, des demandes des partenaires et des avancées technologiques.

« *L'activité du plateau de gestion, c'est-à-dire la gestion de factures pour le compte de tiers, développée elle aussi à partir d'outils informatiques spécifiques, représente pas moins de 60% de notre activité* », précise le Directeur Général.

Depuis deux ans, GROUPE AUSTRAL ASSISTANCE s'est lancé dans une autre activité, toute aussi génératrice de valeur ajoutée : **le développement de sites internet génériques.**

Deux sites novateurs sont aujourd'hui prêts à la mise en ligne :

- 974vo.com présente tous les véhicules d'occasion disponibles à La Réunion émanant des vendeurs, qu'ils soient professionnels, marchands, ou particuliers...
- 974seloger.com est une vitrine complète de l'hébergement touristique, locatif et à la vente sur toute l'île de La Réunion. 974seloger.com est un outil unique mis à la disposition de toutes les structures intervenant dans le secteur du tourisme dans l'île qu'il s'agisse du CTR, des différents offices municipaux de tourisme, des hôteliers ou des autres réseaux d'hébergement. Il répond à une des principales attentes identifiées auprès des touristes : avoir accès à la totalité des possibilités d'hébergement à partir d'un seul site. 974seloger.com possède toutes les fonctionnalités pour apporter des réponses complètes et immédiates à cette demande.

La particularité de ces deux sites, c'est la possibilité, pour chaque partenaire, qu'il soit particulier ou professionnel, de gérer son annonce lui-même, à distance, comme s'il était sur son propre site internet», souligne Philippe Bellard. Ces deux sites internet seront également lancés aux Antilles dans les jours prochains.

En 2004, GAA a étendu son rayonnement en Martinique, Guadeloupe et Guyane et prévoit une implantation en Nouvelle Calédonie. Des projets à l'export sont également en cours de finalisation.

CONTACT PRESSE :

Nathalie LE BOUDER

Agence de Développement de **La Réunion**

Tel : 0262 92 24 92 / n.leboudier@adreunion.com