



Multiassistance et Shift Technology unissent leurs expertises pour améliorer l'expérience des assurés en matière de gestion des sinistres multirisques habitation en France

PARIS – le 31 janvier 2022 – Porteuse de satisfaction et de fidélisation client, de réduction des coûts et de gain de temps, l'automatisation des processus de gestion des sinistres est aujourd'hui un levier incontournable pour se démarquer de la concurrence.

Fort de ce constat, Shift Technology - fournisseur de solutions d'automatisation et d'optimisation des décisions basées sur l'IA pour le secteur de l'assurance - et Multiassistance - leader dans la gestion intégrale des sinistres habitation avec un modèle opérationnel et technologique unique dans le secteur de l'assistance, basé sur les technologies de pointe (l'intelligence artificielle, machine learning, ICR et data analytics)– ont associé leurs expertises afin d'aider les assureurs à réduire leurs coûts et à améliorer le parcours de gestion de sinistres de leurs assurés, via une expérience omnicanale innovante.

Une combinaison gagnante

Désormais, les assurés exigent des processus de gestion de sinistres simplifiés. Pour aider les assureurs à relever ce défi et aller encore plus loin dans l'automatisation du parcours, Shift et Multiassistance ont conclu un partenariat technologique et associé leurs solutions respectives.

La solution Shift couvre l'ensemble du processus de déclaration, de la collecte d'informations jusqu'à la prise de décision automatisée et la proposition de solutions à l'assuré en temps réel. Multiassistance, de son côté, dispose d'une solide infrastructure pour la gestion des sinistres de bout en bout, combinant un FNOL basé sur des actifs numériques, des services BPO, des call centres propres et des capacités pour mettre en place la réparation en nature, le tout permettant d'obtenir tant un chiffre précis que la possibilité de proposer au client un rendez-vous avec un artisan, en temps réel et de manière autonome.

Ces deux solutions combinées fluidifient le processus de gestion des sinistres et permettent aux compagnies d'assurance d'assurer la prise en charge, l'analyse des dommages, leur valorisation et de proposer des solutions adaptées (gré à gré, REN ou expertise), tout en réduisant leurs coûts.

« Aujourd'hui, les assurés veulent retrouver les mêmes usages et technologies qu'ils utilisent à titre personnel et attendent une expérience client, de bout en bout, sans couture. Cette offre conjointe avec Shift, orientée vers l'efficacité et la digitalisation, nous permet d'améliorer l'expérience client de la gestion de sinistres et de réduire les coûts, au travers notamment d'un auto-service efficace, réclamé par plus de 90% de nos clients. » affirme Ronan Moaligou, CEO de Multiassistance.

Le digital au service de l'humain

Avec cette offre clé en main, l'enjeu est de remettre l'humain au cœur de la relation client avec l'aide du digital. Shift et Multiassistance ne cherchent pas à remplacer les gestionnaires des compagnies d'assurance mais entendent faciliter leur travail, en accélérant le traitement des sinistres et en leur dégageant ainsi du temps pour les dossiers les plus sensibles.

La déclaration est complètement intégrée et automatisée mais si une difficulté ou un imprévu survient, les gestionnaires peuvent reprendre la main à tout moment. Les assurés, quant à eux, bénéficient d'une véritable expérience omnicanale, puisqu'ils peuvent faire leur déclaration en ligne en temps réel, ou par téléphone.

« Ce nouveau partenariat s'inscrit dans la droite ligne de notre stratégie : développer notre écosystème de partenaires pour apporter une solution toujours plus riche aux assureurs. Nous sommes heureux de collaborer avec Multiassistance, une entreprise innovante en phase avec notre ADN. Nos approches sont très

complémentaires et surtout, nous avons un objectif commun qui est d'aider les assureurs à transformer l'expérience de leurs clients, en leur fournissant une solution de gestion des sinistres omnicanale, la plus précise et efficace possible. » déclare Jérémie Jawish, CEO de Shift.

A propos de Shift Technology

Shift Technology offre les seules solutions de détection de fraude et d'automatisation de la gestion des sinistres basées sur l'intelligence artificielle. Destinées au secteur mondial de l'assurance, ces solutions SaaS identifient les fraudes, individuelles ou en réseaux, avec une précision deux fois supérieure à celle des offres concurrentes. Elles mettent en exergue des éléments contextuels pour accélérer et faciliter la prise de décision des assureurs dans le traitement des demandes d'indemnisation. Shift a analysé des centaines de millions de sinistres à ce jour et a reçu le Prix 2020 décerné par Frost & Sullivan pour ses bonnes pratiques en matière de solutions de gestion des déclarations conçues pour le marché de l'assurance. Pour plus d'informations, rendez-vous sur le site <https://www.shift-technology.com/fr/>.

À propos de Multiassistance

Multiassistance est une entreprise mondiale innovante qui possède 35 ans d'expertise dans la gestion des sinistres multirisques. Grâce à l'ensemble de nos connaissances et de notre expérience, nous contribuons à la transformation numérique du secteur de l'assistance, basée sur le développement de solutions technologiques avancées et personnalisées qui permettent d'améliorer le coût et la qualité du fonctionnement traditionnel de la gestion et de la réparation des sinistres. Nous sommes les partenaires de référence des principales compagnies d'assurance et banques de notre pays depuis plus de trois décennies. Grâce à l'accent que nous mettons sur l'innovation, la flexibilité et la qualité, nous avons également consolidé notre position en tant que fournisseur de premier plan de services à valeur ajoutée et de fidélisation de la clientèle.

Contact Presse

- Caroline Pain/Sandra Laberrenne
Meiji Communication
cpain@meiji-communication.com / slaberrenne@meiji-communication.com
06.50.42.07.67 / 06.43.19.13.88

- MULTIASSISTANCE
Irene Gallego
Head of Marketing and External Communications
irene.gallego@multiasistencia.com
+34 657 573 113