



COMMUNIQUE DE PRESSE

Colombes, le 6 avril 2018

Le Selfcare, un canal plébiscité par les clients

En 2017, STELLIANT lançait **DIGICLAIMS**, une solution 100% digitalisée permettant à un assuré de déclarer un sinistre en quelques clics et d'obtenir une proposition d'indemnisation personnalisée ou un service de réparation en nature.

Les enquêtes de satisfaction systématiques effectuées auprès des assurés depuis son lancement commencent à dévoiler une tendance de fond :

- Un assuré boucle son dossier dans les 2 jours qui suivent l'envoi du lien par les gestionnaires. Certains prennent leur temps pour gérer leur sinistre. Dans ce cas, un sms de rappel leur est adressé
- Dans 82% des cas, le chiffrage proposé est accepté par l'assuré dans un parcours 100% digital. L'accompagnement par un télé-expert n'est requis que dans 18% des cas
- Le coût moyen d'un dossier dégat des eaux réglé en gré à gré avec DIGICLAIMS est de 386€, ce qui démontre, par rapport au montant moyen de ce type de sinistre, une réelle maîtrise des coûts.
- Sur une échelle de 1 à 5 (5 étant la meilleure note) la satisfaction des assurés s'établie à 4,3
- Enfin 90% des utilisateurs recommandent la solution DIGICLAIMS

« Nous avons été étonnés par ces résultats. Même si les focus Group organisés pendant la conception laissaient entrevoir le potentiel de ce nouveau canal, nous n'anticipions pas un retour aussi positif », dit Olivier WILLEMS, Directeur de TEXA Expertises, (filiale qui gère les expertises Dommages au sein de STELLIANT). « Ils viennent valider la stratégie d'ouverture digitale décidée dans le groupe il y a un an et l'adaptation continue aux retours client mis en place en méthode agile »

Fort de cette confirmation du marché, STELLIANT amplifie ses investissements autour de ce nouveau canal. DIGICLAIMS sera 100% « IRSI compatible » au 1er juin. Une seconde version de l'interface utilisateur est planifiée dans les 6 mois. Des tests sont en cours par ailleurs autour de la reconnaissance d'image et des chatbots. Autant d'éléments qui devraient améliorer l'expérience client et permettre aux assureurs d'offrir une solution en selfcare pour les sinistres les plus courants.

DIGICLAIMS c'est la solution digitale qui permet de chiffrer ses dommages en gré a gré ou en Réparation en Nature tout en appliquant les conventions d'assurance.



A propos de STELLIANT

STELLIANT, c'est d'abord une histoire, celle d'une entreprise, fondée en 1987, sous le nom de TEXA, issue du regroupement de sept cabinets d'expertise pour offrir aux clients un service national. Au fil des années, le Groupe a grandi par croissance interne en enrichissant son métier d'origine au contact de son marché et des besoins de ses clients mais aussi par des acquisitions d'entreprises pour compléter les différents métiers. Cette stratégie lui a permis d'élargir son offre et de devenir ce qu'il est aujourd'hui: un acteur majeur des services et de l'expertise d'assurance. STELLIANT compte désormais plus de 1.800 collaborateurs, dont près de 850 experts, répartis sur l'ensemble du territoire national, France Métropolitaine et DOM-TOM, au travers de 135 sites. Son chiffre d'affaires est d'environ 190M€ en 2017.

Contact Presse

Pierre Bidault – pierre.bidault@stelliant.eu – 06 62 13 18 64

