

SHIFT

Témoignage client

Comment Generali a boosté sa stratégie de lutte contre la fraude grâce à l'IA de Shift

La situation

Avec un chiffre d'affaires avoisinant les 16 milliards d'euros et quelques 8 millions de clients - particuliers, professionnels et entreprises confondus - auxquels elle propose une panoplie complète de solutions d'assurance, Generali France compte parmi les principaux assureurs de l'Hexagone. L'entreprise s'appuie sur le savoir-faire et l'expertise de ses 9300 collaborateurs, ainsi que sur ses réseaux de courtiers et d'intermédiaires pour performer sur le long terme. Au sein de la branche assurance, la Direction indemnisation se divise en deux fonctions support. L'une est chargée de l'animation du réseau de prestataires, l'autre a pour mission d'améliorer l'expérience client en continu. C'est cette dernière qui, en quête d'un accélérateur pour sécuriser sa trajectoire de gains et faire évoluer son système de lutte anti-fraude, a fait appel à Shift Technology.



Un plan pour viser l'Excellence

« Notre plan triennal Excellence 2022, puis Performance 2024 reposait sur plusieurs piliers, dont l'un était la transformation de tous les secteurs de l'entreprise grâce à l'innovation, la data et la technique » rappelle Laurent Jentrain, Responsable de l'expérience client chez Generali France. « Nous nous sommes dès lors posé la question de savoir comment appliquer cette transformation à l'item fraude ».



Unifiés contre la fraude

« Nous voulions gagner en autonomie sur la maîtrise de nos chiffres et de nos KPI, pouvoir les analyser et les présenter de manière homogène » complète Thierry Cassagnères, Directeur sinistres IARD standards & solutions. « Ensuite, nous aspirions à créer une dynamique d'embarquement des collaborateurs concernés par la fraude en vue de former un collectif d'intérêt autour de ce sujet essentiel dans nos activités ».

La solution

Après avoir sondé les différents acteurs sur le marché à même de lui apporter l'expertise attendue, notamment en matière de data science, de compétences et de valeur ajoutée, Generali s'est rapidement orientée vers Shift.

L'Approche de Shift



Modèles prêts à être déployés

« Shift avait des scénarios sur étagères qui tournaient. Ils étaient déjà mûrs et avaient fait leurs preuves » se remémore Laurent Jentrain. « Ils nous ont présenté les résultats obtenus avec d'autres acteurs, et cela nous a convaincus de l'intérêt et de la pertinence de leurs solutions basées sur l'intelligence artificielle. »



Expertiser tous les sinistres dommages aux biens

« Le modèle opérationnel de Generali consiste à expertiser tous les éléments de chaque dossier dès le premier euro, ce qui constituait déjà un rempart efficace contre la fraude en soit », poursuit Thierry Cassagnères. « Nous nous sommes demandés où l'expertise de Shift pouvait être la plus utile, et nous avons opté pour les sinistres dommages aux biens, dont elle embrasse désormais l'intégralité du périmètre : multirisques habitation, commerce, etc. »



Alertes en temps réel

En 2020, une nouvelle évolution s'opère, au niveau du mode d'envoi des informations cette fois. « Nous sommes passés d'un mode d'envoi 'à froid' à un mode 'à chaud' qui a réellement fait la différence » resitue Laurent Jentrain. « A ce moment-là, Shift nous a apporté la capacité de recevoir des alertes en temps réel, et de faire converger tous les faisceaux d'indices en un seul lieu pour pouvoir réagir plus vite. »

Les résultats

Les chiffres parlent d'eux-mêmes : l'assureur, qui culminait à environ 20 millions d'euros d'économies par an grâce à la détection de fraudes, en bloque aujourd'hui le double, et espère atteindre les 50 millions en 2023. « Si l'intégralité de ces montants ne passe pas forcément par Shift, l'assurtech française a joué un rôle capital dans notre capacité à déceler la fraude et à la transformer en effet financier direct » souligne Thierry Cassagnères, Directeur des sinistres IARD.

Son souhait initial a également été réalisé, puisque, de son propre aveu, les collaborateurs travaillant sur ce sujet forment désormais une petite communauté. « Aujourd'hui, sur les 6000 employés de Generali, 70 à 80 composent la communauté fraude, qui se réunit à intervalles réguliers, avec qui l'on partage des informations, etc. Cela a créé comme une envie et une fierté d'en faire partie. »

L'IA pour décupler la valeur ajoutée des managers

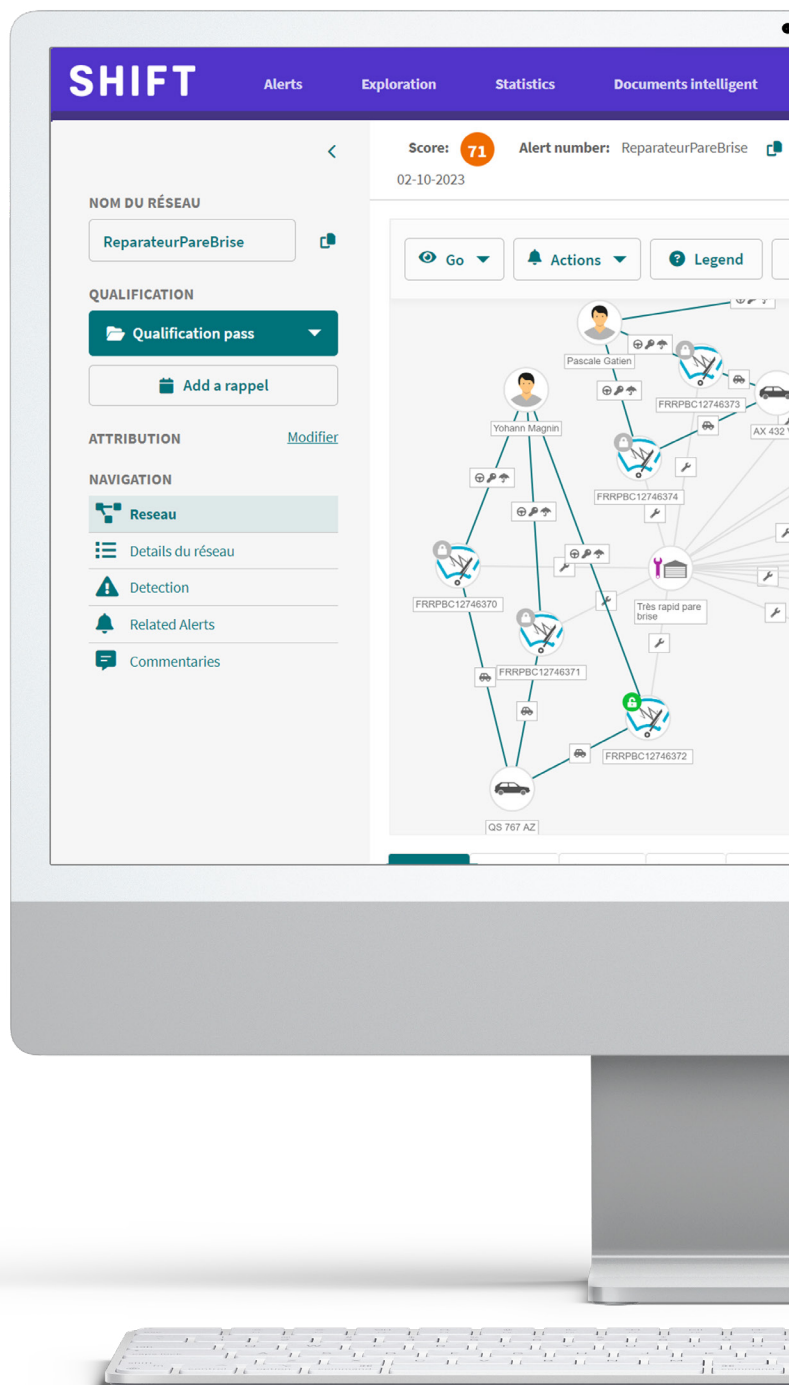
« Désormais, le volume d'alertes entrant – qui ne cesse d'évoluer – est devenu si important qu'un travail conséquent est nécessaire pour les trier et les prioriser de manière aussi rapide et efficace que possible » continue Laurent Jentrain, Responsable de l'expérience client de Generali France. « D'autant que derrière chaque dossier nous avons l'un de nos clients, et que nous tenons à tout prix à protéger nos clients honnêtes. Shift nous aide à gérer cette gare de triage. »

« ChatGPT est par exemple une nouvelle brique dans l'arsenal des sujets sur lesquels nous pouvons faire évoluer notre activité, pourquoi pas grâce à un acteur comme Shift, et nous sommes impatients de voir comment nous pourrions en tirer parti » ajoute Thierry Cassagnères. En parallèle, pour faire grandir sa communauté fraude en qualité aussi bien qu'en quantité, ce dernier envisage la création d'un parcours spécifique 'gestionnaires fraude'. « A ce niveau, il est clair que la collaboration avec un acteur innovant et performant au niveau mondial comme Shift, qui de plus, s'inscrit dans une culture de l'innovation et du résultat, est extrêmement positif. »

« Il est clair que la collaboration avec un acteur innovant et performant au niveau mondial comme Shift, qui de plus, s'inscrit dans une culture de l'innovation et du résultat, est extrêmement positif. »

— **Thierry Cassagnères**

Directeur des sinistres IARD de Generali



SHIFT

A propos de Shift

Shift Technology offre les seules solutions d'automatisation et d'optimisation de la prise de décision basées sur l'IA pour le secteur de l'assurance et de ses clients, de la souscription à la gestion de sinistres, tout en apportant une meilleure expérience client, une efficacité opérationnelle accrue et une réduction des coûts. L'avenir de l'assurance commence avec « Decisions Made Better ».

Pour en savoir plus, consultez le site www.shift-technology.com/fr