

# SHIFT

## Customer Story

# Cómo Generali impulsó su estrategia antifraude con Shift la IA de Shift

## La situación

Con unas ventas cercanas a los 16.000 millones de dólares y una diversa clientela de 8 millones de particulares, profesionales y empresas, Generali France es una de las principales aseguradoras de Francia. Con el apoyo de un equipo de 9.300 empleados calificados y una sólida red de brokers e intermediarios, la empresa garantiza un rendimiento sostenible. Dentro de la División de Seguros, el Departamento de Siniestros se divide en dos funciones de apoyo. La primera es responsable de coordinar la red de proveedores de servicios, mientras que la segunda se encarga de mejorar continuamente la experiencia del cliente. Este último, con el objetivo de acelerar el crecimiento de sus ingresos y mejorar su sistema antifraude, recurrió a la experiencia de Shift Technology.

"Nuestro plan de 3 años "Excellence 2022", más tarde Performance 2024, se basaba en varios pilares, uno de los cuales era la transformación de todas las áreas de la empresa a través de la innovación, los datos y la tecnología", recuerda Laurent Jentrain, Head of Customer Experience de Generali Francia. "Después nos preguntamos cómo podríamos aplicar esta transformación al tema de fraude".

"Queríamos ganar mayor autonomía en el control de nuestras cifras y KPIs, y poder analizarlos y presentarlos de forma coherente", añade Thierry Cassagnères, Director of Property & Casualty Claims Standards & Solutions. "En segundo lugar, queríamos crear una dinámica de trabajo que incorporara a todos los empleados preocupados por el fraude, con vistas a formar un interés colectivo por este tema, que es esencial para nuestra actividad".

## La solución

Tras examinar a los distintos jugadores del mercado capaces de aportar la experiencia necesaria, especialmente en materia de ciencia de datos, competencias y valor agregado, Generali recurrió rápidamente a Shift.

## Para garantizar que Generali alcanzara sus objetivos, Shift entregó:



### Modelos listos para implantar

"Shift tenía escenarios ya disponibles y funcionando. Ya estaban maduros y probados", recuerda Laurent Jentrain. "Nos presentaron los resultados obtenidos con otros clientes, y eso nos convenció del interés y la pertinencia de sus soluciones basadas en inteligencia artificial."



### Evaluar todos los siniestros de daños materiales

Thierry Cassagnères prosigue: "El modelo operativo de Generali consiste en evaluar todos los elementos de cada expediente desde el primer euro, lo que ya constituía de por sí un baluarte eficaz contra el fraude. Nos preguntamos dónde podía ser más útil la experiencia de Shift, y optamos por los siniestros de daños materiales, para los que ahora se cubre todo el perímetro: multirriesgo hogar, comercial, etc."



### Alertas en tiempo real

En 2020 se estaba produciendo una nueva evolución, esta vez en la forma de enviar la información. "Pasamos de un modo 'en frío' de envío de información a un modo 'en caliente', lo que realmente marcó la diferencia", explica Laurent Jentrain. "En ese momento, Shift nos dio la posibilidad de recibir alertas en tiempo real, y de hacer converger todas las pistas en un solo lugar, para que pudiéramos reaccionar más rápido".

## Los resultados

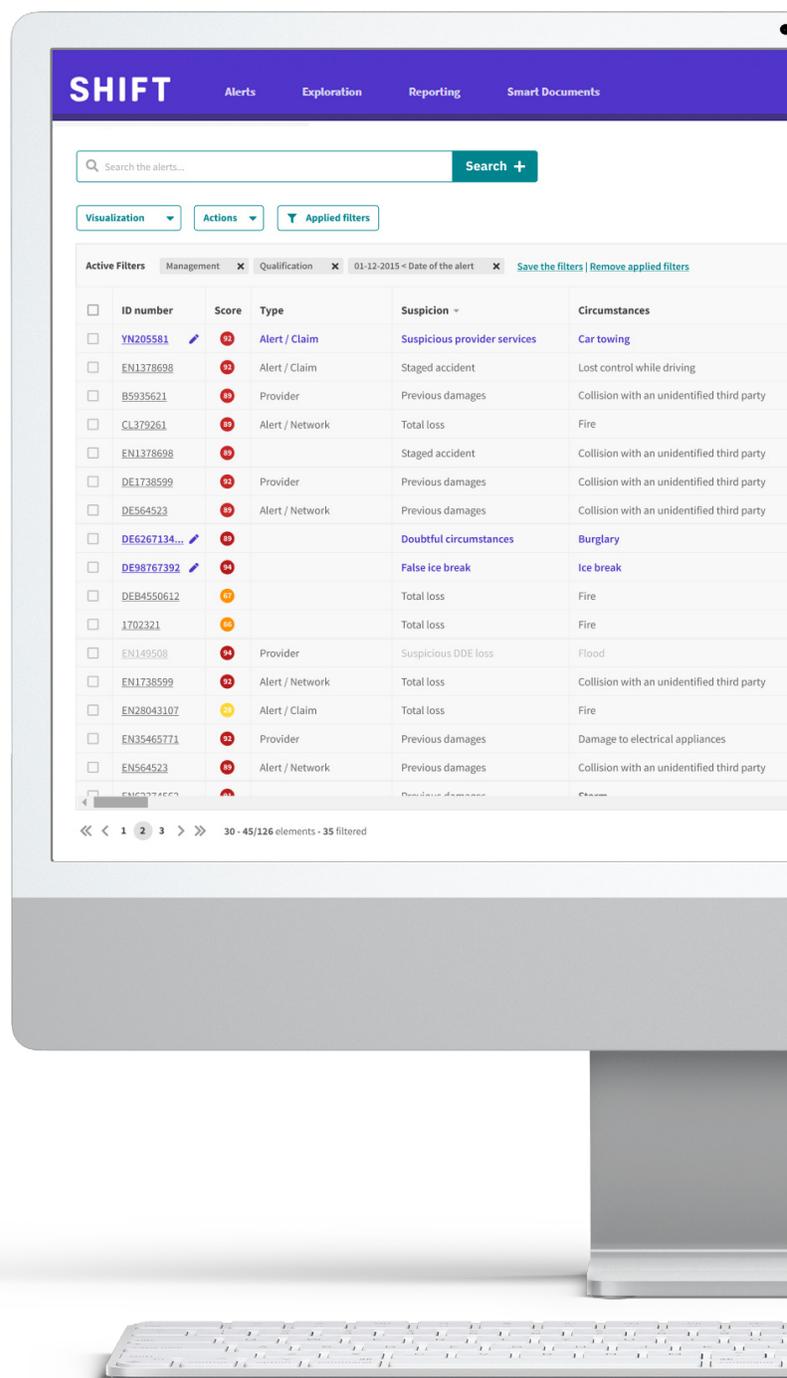
Las cifras hablan por sí solas: Generali, que solía alcanzar picos de ahorro de unos 20 millones de euros al año, detiene ahora el doble de esa cantidad con la ayuda de la detección de fraudes de Shift, y espera llegar a los 50 millones en 2023. "Aunque no toda esa cifra es debida necesariamente a Shift, la insurtech francesa ha desempeñado un papel vital en nuestra capacidad para detectar el fraude y transformarlo en un efecto financiero directo", subraya Thierry Cassagnères, Director of Property & Casualty Claims Standards & Solutions.

El deseo inicial de Thierry también se ha cumplido, ya que, como él mismo admite, los empleados que trabajan en la detección del fraude forman ahora una pequeña comunidad. "Hoy en día, de los 6.000 empleados de Generali, entre 70 y 80 forman la comunidad del fraude, que se reúne con regularidad, con la que compartimos información, etcétera. Esto ha creado una especie de deseo y orgullo de formar parte de ella."

## La IA multiplicará por diez el valor añadido de los tramitadores

"Hoy en día, el volumen de alertas entrantes -en constante evolución- se ha vuelto tan grande que es necesario un gran trabajo para clasificarlas y priorizarlas de la forma más rápida y eficaz posible", prosigue Laurent Jentrain, Head of Customer Experience de Generali Francia. "Tanto más cuanto que detrás de cada expediente hay uno de nuestros clientes, y estamos decididos a proteger a toda costa a nuestros clientes honestos. Shift nos ayuda a gestionar este patio de maniobras".

"ChatGPT, por ejemplo, es una nueva herramienta en el arsenal de temas sobre los que podemos desarrollar nuestra actividad, y estamos ansiosos para ver cómo podemos aprovecharlo con un proveedor como Shift", añade Thierry Cassagnères. Al mismo tiempo, para aumentar la calidad y la cantidad de su comunidad de fraude, Thierry Cassagnères tiene previsto crear un curso específico de "gerente de fraude". "En este sentido, está claro que trabajar con un proveedor innovador y de talla mundial como Shift, que además forma parte de una cultura de innovación y orientación a resultados, es extremadamente positivo."



# SHIFT

### Acerca de Shift

Shift Technology ofrece soluciones de toma de decisiones basadas en IA para beneficiar al sector asegurador y sus clientes. Permitiendo a las aseguradoras automatizar y optimizar la toma de decisiones desde la suscripción a la tramitación de siniestros. Nuestros productos ofrecen una experiencia de cliente óptima, un aumento de la eficiencia operacional y una reducción de costos. El futuro del sector asegurador comienza con "Decisions Made Better".

Encuentre más información en: [www.shift-technology.com/es-mx](http://www.shift-technology.com/es-mx)