

Shift Claims

Transformer le traitement de chaque sinistre grâce à l'IA agentique

Les stratégies de transformation des sinistres basées sur des règles métier ne peuvent pas gérer les nuances et la complexité réelle des sinistres, ce qui entraîne pertes, inefficacité et frustration des clients. Shift Claims transforme chaque sinistre — simple ou complexe — pour offrir une expérience de gestion plus efficace et des meilleurs résultats techniques.

Agents IA experts en traitement des sinistres

Les Agents IA de Shift Claims sont conçus avec une expertise approfondie du processus de gestion des sinistres, apprenant en continu à travers la couche d'IA de "bon sens métier" de Shift. Qu'il s'agisse de dossiers simples ou complexes, les Agents IA de Shift évaluent, priorisent, conseillent et automatisent les sinistres.

Collaboration entre l'IA et l'humain

L'IA générative ainsi que les recommandations d'IA agentique, garantissent précision et efficacité optimales. Les assureurs conservent un contrôle total sur le déploiement des agents IA, avec des indicateurs de performance pour suivre les résultats de la transformation.

Intégration transparente

Des intégrations API avec les systèmes de gestion des sinistres, de communication, de gestion des contrats, documentaire et de paiement permettent d'accélérer et d'automatiser les processus. L'agent FNOL optionnel accompagne assurés, gestionnaires et tiers dès la première déclaration de sinistre.

Agents IA Shift Claims en action

Agent d'évaluation

Extrait, structure et analyse chaque déclaration et document de sinistre selon 7 critères de complexité

Application du contrat

Faible

Couverture tempête ou grêle souscrite et applicable

Dommages matériels et indemnisation

Moyenne

Le devis et les dommages déclarés présentent des incohérences

Fraude

Élevé

Suspicion de déclaration de dommages préexistants

Dommages corporels et suivi personnalisé

Faible

Aucun blessé déclaré

Responsabilité et recours

Faible

Aucun tiers impliqué

Contentieux

Faible

Aucun litige en cours

Expérience client

Élevé

Note de satisfaction faible signalée sur un sinistre précédent

Agent de priorisation

Classe les sinistres, les priorise selon l'urgence, la gravité ou d'autres critères, puis les assigne au gestionnaire approprié ou à l'agent STP

Classification

Faible

Tempête avec dommages matériels et sans blessés tiers

Priorité

Élevé

La satisfaction client avait été signalée comme faible sur un sinistre précédent, le devis de réparation présente des incohérences, et une déclaration de dommages préexistants est suspectée

Attribution

Élevé

Statut du traitement : Collaborateur senior
Gestionnaire Sinistre : Camille Bernard

Agent conseiller

Guide dynamiquement les gestionnaires grâce à l'assistance de l'IA générative, avec des recommandations de décision et des conseils de communication

Action recommandée

✗ **Examiner et refuser le devis**
Échéance : 29/07/2025 (1 jour)
Conséquences en cas de retard : Risque d'insatisfaction du client en l'absence d'une réponse rapide

✗ **Missionner un expert sur site**
Échéance : 29/07/2025 (0 jour)
Conséquences en cas de retard : Évaluation des dommages compromise

Assistance à la gestion

Dossier n° : DE-04-2020-2991
17/07/2025

Assuré : M. Martin
101 RUE DE LA PAIX
92000 NANTERRE

Assurance
Tous risques habitation avec extension des travaux suppl
prévoit des dommages liés à un sinistre complémentaire

Nature des sinistres
Réparations liées à des interruptions

Assurance Externe
Assurance Externe : M. Martin
Assurance Externe : M. Martin

Description
Remplacement de bardage et de toit
de la zone
Poutre de la zone de toiture et enduits
Remplacement de bardage
Maison d'habitation (habitat)

Qu
2
1
1
16

Qu
2
1
1
16

Les dommages à la façade ne semblent pas correspondre à des dommages causés par une tempête



Conseils de communication

Shift AI

Conseil : La rapidité et la clarté des explications seront essentielles

À dire à M. Martin :
Merci de nous avoir envoyé le devis. Après étude, il semble préférable de confier le dossier rapidement à un expert, c'est pourquoi j'ai déjà...

Agent STP

Traitement automatisé agentique des sinistres et automatisation des tâches au sein d'un dossier

Automatisation des tâches

Réalise les tâches individuelles liées à un sinistre

31 juillet 2025

✓ **Réception et examen du nouveau devis**
Le devis correspond à la déclaration et aux dommages liés à la tempête

✓ Montant de l'impact mis à jour à **1135,00€**

Automatisation des sinistres

Réalise toutes les tâches nécessaires pour un sinistre

04 août 2025

✓ **Paiement réalisé à X3820**
1135,00€

✓ **Impact final mis à jour**
1135,00€

✓ **Confirmation par e-mail**
Envoyé

✓ **Frais d'expertise actualisés**
85,00€

SHIFT

Shift Technology est la plateforme d'IA leader dans le secteur de l'assurance. Shift combine l'IA générative, agentique et prédictive pour transformer la souscription, la gestion des sinistres ainsi que la détection de la fraude et la gestion des risques — améliorant ainsi l'efficacité opérationnelle, l'expérience client et générant un impact commercial tangible. Reconnue et utilisée par les principaux assureurs mondiaux, Shift déploie l'IA sur les sujets à fort impact, à grande échelle et avec des résultats éprouvés.

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

À propos de Shift Technology