

Avec IBM Watson, Generali France accélère le déploiement des technologies d'IA et sa transformation « phygitale »

- Déploiement de 3 assistants virtuel basés sur l'IA IBM Watson - Création d'un Centre de Compétences en IA pour accélérer l'adoption et le déploiement de l'IA en France et au sein du groupe d'assurance

Paris, France - 09 oct. 2018: Generali France, un des leaders français de l'assurance, annonce le déploiement de projets clés d'intelligence artificielle avec IBM, dans le cadre de son programme de transformation « Excellence 2022 » lancé en 2017.

Generali France poursuit son approche « phygitale » de la relation clients - combinant le meilleur d'un conseiller physique et des expériences numériques basées sur l'intelligence artificielle - avec pour objectif d'améliorer la qualité des services proposés aux clients et aux intermédiaires d'assurance, mais également de capitaliser au mieux sur l'expertise du conseil délivré par ces derniers.

L'intelligence artificielle IBM Watson est utilisée dans plusieurs applications numériques créés par le Centre de Compétences d'intelligence artificielle de Generali France, notamment :

- **Une assistante virtuelle nommée "Letizia" pour les conseillers de Generali France:** "Letizia" permet aux 700 agents généraux de Generali France de répondre plus précisément et plus rapidement aux demandes de leurs clients finaux en ce qui concerne l'assurance voiture ou habitation. La solution d'intelligence augmentée, disponible depuis avril 2018, est basée sur la technologie IBM Watson Virtual Assistant disponible sur IBM Cloud. Generali France prévoit d'étendre le périmètre aux courtiers d'ici la fin de l'année 2018, puis d'utiliser « Letizia » pour soutenir le processus de souscription d'ici le premier semestre de l'année 2019.
- **Un assistant vocal virtuel** (voicebot) pour améliorer l'expérience client grâce à une nouvelle façon d'interagir, basée sur la voix et le langage naturel. Powered by IBM Watson, et utilisant la solution de reconnaissance vocale de Zaion, le voicebot transforme les appels des clients (voix) en texte, puis IBM Watson comprend l'intention et apporte la réponse. Ce voicebot est actuellement à la disposition des clients en assurance habitation distribués par les conseillers commerciaux salariés de Generali France. Depuis sa disponibilité en juillet 2018, le voicebot délivre chaque semaine plus de 350 certificats d'assurance habitation, dont 60% des certificats sont entièrement réalisés via le serveur vocal interactif. Les 40% restants - concernant des demandes spécifiques - sont finalisés par des gestionnaires humains. Depuis le début du mois d'octobre 2018, le service a été étendu aux attestations scolaires, et aux attestations Responsabilité Civile.
- **Un agent conversationnel nommé « Leo » pour les clients et prospects de Generali France.** Cette offre est basée sur IBM Watson Virtual Assistant. Elle sera utilisée pour présenter les offres de Generali France et répondre aux questions récurrentes des clients sur leurs contrats d'assurance via le site generali.fr. Il est actuellement en phase pilote pour 170 clients volontaires de Generali France, qui ont postulé via une plateforme de co-création. Le périmètre sera étendu à l'ensemble des collaborateurs de Generali France d'ici le 12 octobre, puis à l'ensemble des clients et prospects d'ici la fin de l'année 2018.

Les projets d'intelligence artificielle sont déjà en production et suscitent des réactions positives de la part des clients et des employés/conseillers.

" Le projet Generali France et IBM autour de l'IA illustre la transformation actuelle du métier des assureurs/des banques qui s'appuie sur 3 piliers : une plateforme IA ouverte, des assets/accélérateurs pour déployer les cas d'utilisation tout en réduisant les coûts, et une attention particulière sur les compétences et les talents nécessaires afin d'assurer une bonne adoption des solutions ». déclare Jean-Philippe Desbiolles, Vice-Président AI, IBM France. «L'expertise d'IBM Services dans la mise en œuvre de vastes programmes de transformation, combinée aux technologies Watson et Cloud, sont de puissants atouts pour aider Generali France à réaliser des projets concrets afin de mieux servir ses clients ".

Des dispositifs technologiques appuyés par un Centre de Compétences en intelligence artificielle réunissant des spécialistes fonctionnels et techniques

Le projet d'entreprise « Excellence 2022 » de Generali France s'appuie fortement sur les technologies d'IA pour transformer l'ensemble de ses processus et opérations, et accélérer sa croissance. Conformément aux directives stratégiques du Groupe visant à créer de la valeur à long terme par l'innovation pour les clients, les distributeurs et les collaborateurs, Generali France a développé avec IBM un Centre de Compétences dédié à l'IA afin d'étendre l'utilisation des technologies d'IA dans l'entreprise et de soutenir la co-innovation sur de nouvelles utilisations à valeur ajoutée.

« Les talents de l'intelligence artificielle sont très recherchés et nous pensons que ce centre de compétences leur offre la diversité des défis qu'ils recherchent, car il investit toutes les activités d'assurance - automobile, habitation, santé, épargne, événements naturels... - tout au long d'un parcours clients assurance où l'articulation entre expérience numérique et conseil physique est un enjeu majeur», souligne David Wassong, Head of Artificial Intelligence de Generali France.

Aujourd'hui, 25 spécialistes fonctionnels et techniques des deux entreprises et d'autres partenaires travaillent dans ce Centre de Compétences d'IA autour d'une dizaine de projets. Ils se concentrent principalement sur l'identification et le déploiement de cas d'utilisation de l'intelligence artificielle à forte valeur ajoutée dans toute l'entreprise, ainsi que sur le recrutement de nouvelles compétences pour soutenir la stratégie de déploiement au sein du groupe Generali, mais aussi le recrutement externe. Il est prévu que l'équipe s'étoffe encore dans les prochains mois.

À propos de Generali France

Generali France est aujourd'hui l'un des principaux assureurs dans l'Hexagone. Le chiffre d'affaires de la compagnie, dont l'implantation en France remonte à 1832, atteint 11,9 milliards d'euros en 2017. Generali France s'appuie sur plus de 10 000 collaborateurs et agents généraux pour offrir des solutions d'assurances à 8,3 millions de clients, particuliers ou bénéficiaires de garanties dans le cadre de leur activité, ainsi que 800 000 entreprises et professionnels. Plus d'informations sur www.generali.fr

A Propos du Groupe Generali

Le Groupe Generali est un groupe italien indépendant bénéficiant d'une forte présence à l'international. Fondé en 1831, il figure parmi les leaders mondiaux de l'assurance, est implanté dans plus de 60 pays, et a réalisé un chiffre d'affaires de plus de 68 milliards d'euros en 2017. Comptant 71 000 collaborateurs et 57 millions de clients à travers le monde, le Groupe figure parmi les leaders sur les marchés d'Europe de l'ouest et occupe une place d'importance croissante en Europe centrale et orientale ainsi qu'en Asie.

A propos d'IBM et de l'intelligence artificielle

Leader mondial des logiciels, services et technologies d'IA pour les entreprises, IBM a déployé les solutions d'IA de Watson dans plus de 16 000 engagements avec des clients dans 20 secteurs et 80 pays. IBM est le premier fournisseur sur le marché des plates-formes logicielles cognitives et d'intelligence artificielle, selon IDC*. IBM Watson, la solution d'intelligence artificielle d'IBM est largement utilisée dans les industries, notamment par 7 des 10 plus grandes sociétés automobiles et 8 des 10 plus grandes sociétés pétrolières et gazières. www.ibm.com

Contact(s) relations externes

Sandrine Durupt

Communication Manager 33 (0)6 70 21 82 10 sandrine-durupt@fr.ibm.com

Jean-Xavier Franco

PR manager 33 (0)6 46 19 19 55 jeanxavier.franco@generalali.com
