



Relation client : CarteBlanche Partenaires lance son propre chatbot

Relation client : CarteBlanche Partenaires lance son propre chatbot : La plateforme de services santé va progressivement mettre en place un robot conversationnel autour de ses trois secteurs phares et ouvertement prioritaires que sont la vision, l'audition et le bucco-dentaire. En annonçant durant REAVIE 2017 la mise en place d'un robot conversationnel (également appelé chatbot), la plateforme de services veut progressivement tendre « vers une gestion totale de la santé », selon l'expression de son directeur général Jean-François Tripodi. Et, à terme, se recentrer seulement sur ses trois réseaux leaders en optique, dentaire et audioprothèse. Le lancement de ce chatbot s'effectuera au sein de l'ensemble des actionnaires de CarteBlanche Partenaires (Aviva, Generali, Henner, MNH, Pacifica, Sogécap, Swiss Life, Thémis), Swiss Life étant l'assureur test. « Pour que les choses se fassent, elles ne peuvent plus se faire seules », glisse M. Tripodi. Médium conversationnel complémentaire du reste D'abord disponible via l'espace de l'assuré sur le site Internet, il sera étendu aux applications mobiles durant le premier semestre 2018 et via Facebook Messenger dans le courant de l'année 2019. Dans un premier temps, ce robot conversationnel se focalisera sur la vision : annuaire d'ophtalmologistes, conseils et infos santé, essai virtuel de lunettes... Ce robot, conçu avec Cap Gemini et la participation d'opticiens pour établir ce corpus primaire de questions/réponses, veut optimiser l'utilisation du réseau de soins optique CarteBlanche. Si son taux d'utilisation reste très important (taux de recours moyen de 90%, rappelle M. Tripodi), son objectif de baisse de reste à charge est encore améliorable. Les deux autres métiers-phares de CarteBlanche Partenaires seront progressivement intégrés à ce dispositif: ce chatbot devrait être mis en place sur l'audition au cours de l'année 2018 (notamment incluant le nouveau service Eval'audio) et sur le bucco-dentaire à cheval entre 2018 et 2019.