



Relation client : CarteBlanche Partenaires et Swiss Life France lancent leur chatbot commun

Swiss Life enrichit son espace client avec un chatbot développé par CarteBlanche Partenaires pour guider les assurés sur la santé visuelle. La plateforme de services CarteBlanche Partenaires et Swiss Life France officialisent la sortie du chatbot « Mon compagnon CarteBlanche ». L'annonce de ce lancement avait été éventée durant l'édition 2017 du salon REAVIE. Ce robot conversationnel est disponible pour les assurés Swiss Life directement via leur espace client et est, pour l'heure, centré sur la seule santé visuelle – des déploiements sur l'audition et le bucco-dentaire étaient initialement prévus à compter de 2019. En fonction des demandes, le chatbot « Mon compagnon CarteBlanche » donne des conseils de prévention santé visuelle et oriente surtout l'assuré vers les différents services de CarteBlanche Partenaires en optique : offre Prysme sans reste à charge, essai des montures 1796, géolocalisation d'ophtalmologues et d'opticiens partenaires... Comme tout chatbot, le robot apprend de ses expériences et est amené à se perfectionner au fur et à mesure de ses utilisations. À terme, il intégrera d'autres services, incluant notamment la prise de rendez-vous en ligne. « Nous avons choisi d'enrichir notre espace client MySwissLife à l'aide d'un outil innovant capable de guider nos assurés dans leur parcours de santé et cela en mode chat conversationnel », souligne Tanguy Polet, directeur client et transformation digitale chez Swiss Life France. « Le chatbot permet de mieux orchestrer le parcours de santé de nos bénéficiaires en les aidant à utiliser les services de CarteBlanche au bon moment, tout en les accompagnant dans le système de soins en fonction de leurs besoins », complète le directeur général de CarteBlanche Partenaires Jean-François Tripodi