



## RELATION CLIENT

# Lancement d'un Chatbot spécialisé dans la santé visuelle pour les assurés de Generali

**Afin de mieux accompagner ses assurés tout au long de leur parcours de santé, Generali lance le tout premier Chatbot assurantiel spécialisé dans la santé visuelle, conçu par Carte Blanche Partenaires. Objectif : répondre aux questions des assurés, facilement et 24/7, et les aider à bien utiliser les avantages du réseau Carte Blanche.**

« *Votre Compagnon Carte Blanche, partenaire de votre santé visuelle* », c'est le nom du **tout premier outil conversationnel spécialisé dans la santé visuelle**, conçu par la plateforme de services santé Carte Blanche Partenaires. Le « compagnon Carte Blanche » est accessible aux assurés Generali, depuis leur espace client, dans l'espace Carte Blanche.

Spécialisé dans la santé visuelle, ce Chatbot permet actuellement aux assurés :

- de géolocaliser un opticien partenaire du réseau Carte Blanche, via lequel ils peuvent bénéficier d'avantages tarifaires et serviciels, ou bien un ophtalmologue ;
- d'essayer virtuellement les montures 1796 ;
- d'obtenir des conseils pour bien choisir ses lunettes, ainsi que des informations sur la santé visuelle et le réseau optique Carte Blanche.

### Accompagner l'assuré tout au long de son parcours

Disponible 24/7, cet assistant conversationnel a vocation à répondre aux questions des assurés à tout moment et en tout lieu, mais aussi à leur rappeler les avantages du réseau au moment le plus opportun, et à les guider dans l'utilisation des services Carte Blanche à leur disposition.

« Un réseau de soins ouvert comme Carte Blanche présente différents avantages, tarifaires, qualitatifs et serviciels, pour les soins optiques des assurés de Generali », explique Jean-François TRIPODI, Directeur Général de Carte Blanche Partenaires. « Le chatbot est là pour leur apporter une information 24/7, adaptée à leur besoin à l'instant T, et les guider au fur et à mesure de leur parcours de santé visuelle. »

Dans quelques mois, le chatbot intégrera des services complémentaires comme la prise de RDV en ligne pour les ophtalmologues ou le push d'informations contextualisé.

**Un projet inscrit dans le programme de développement de l'Intelligence Artificielle chez Generali**

Generali France mène un programme de transformation d'ampleur, **Excellence 2022**. L'IA est un des vecteurs d'accélération de cette transformation.

Ainsi un centre de compétences IA a été structuré avec une mission transversale et sa vocation est d'apporter des résultats concrets, visibles et déployés autour des valeurs et des enjeux de l'entreprise au service des clients, des intermédiaires et des collaborateurs de la compagnie.

Le centre de compétence est constitué de 25 personnes avec des parcours « métiers » et des compétences en IA et en données.

En 2018, douze projets sont engagés visant à un retour sur investissement mesurable. Generali a ainsi déployé un assistant virtuel expert en indemnisation auprès de ses agents, un assistant virtuel vocal pour traiter les demandes d'attestations ainsi qu'une aide à la connexion à l'espace client. Au-delà de ces actions, ce déploiement s'appuie aussi sur une solution (IA Search) permettant, pour les contrats dits en « déshérence », d'améliorer la recherche de bénéficiaires de ces contrats avec plus d'efficacité et de rapidité. Cette solution est étendue à la Fraude. Generali a également engagé des travaux de Machine Learning sur l'analyse de document permettant de comprendre l'intention du document et d'agir en fonction des intentions comprises. Enfin, coté

« bot », un chatbot est développé sur Generali.fr qui apportera de l'information produits auto/habitation. D'abord ouvert en interne pour le faire grandir et enrichir sa base de connaissance, il sera ensuite ouvert aux clients via Generali.fr.

### **A 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.

### **À propos de Carte Blanche Partenaires :**

Expert en services santé innovants pour ses clients organismes complémentaires santé, Carte Blanche Partenaires est un pivot de la relation entre complémentaires santé, assurés et professionnels de santé avec pour objectif de faciliter l'accès à la prévention et aux soins pour les bénéficiaires tout en gérant la maîtrise des dépenses de santé. Carte Blanche Partenaires intervient dans le domaine des réseaux de professionnels de santé et de l'accompagnement santé avec un réseau de plus de 180 000 partenaires. [www.carteblanchepartenaires.fr](http://www.carteblanchepartenaires.fr)

### **Contacts presse**

#### **Carte Blanche Partenaires**

**Lucile GAILLARD**

Tél : 01 53 24 04 22

[lucile.gaillard@carteblanchepartenaires.fr](mailto:lucile.gaillard@carteblanchepartenaires.fr)

**Hélène BURY**

Tél : 01 53 24 04 38

[helene.bury@carteblanchepartenaires.fr](mailto:helene.bury@carteblanchepartenaires.fr)

#### **Generali**

**Jean-Xavier FRANCO**

Tél : 06 46 19 19 55

[JeanXavier.FRANCO@generali.com](mailto:JeanXavier.FRANCO@generali.com)

[presse.generalif.fr](http://presse.generalif.fr)