



Un chatbot spécialisé dans la santé visuelle pour les assurés Generali



Après avoir lancé un chatbot pour venir en aide aux visiteurs de son site web Generali.fr, Generali propose le premier chatbot assurantiel spécialisé dans la santé visuelle. Ainsi, l'assureur souhaite répondre à ses assurés facilement et à tout moment tout en leur permettant d'utiliser convenablement les avantages du réseau CarteBlanche. Présentation.

L'essayage virtuel de montures de lunettes

Baptisé « Votre Compagnon CarteBlanche, partenaire de votre santé visuelle », le chatbot assurantiel proposé par l'assureur Generali et développé par CarteBlanche Partenaires est accessible aux assurés Generali, depuis leur espace client, dans l'espace CarteBlanche.

Spécialisé dans la santé visuelle, ce robot conversationnel présente les caractéristiques suivantes :

- La géolocalisation d'un ophtalmologue ou d'un opticien partenaire du réseau CarteBlanche permettant à l'assuré de bénéficier d'avantages tant au niveau des tarifs que des services,
- L'essayage virtuel de montures de lunettes,
- L'accès à des conseils pour faire le bon choix de lunettes ainsi qu'à des informations sur la santé visuelle et le réseau optique CarteBlanche.

A noter que, dans quelques mois, le chatbot « Votre Compagnon CarteBlanche » intégrera des services complémentaires tels que le push contextualisé d'informations et la prise de rendez-vous en ligne auprès d'ophtalmologues.

12 projets IA engagés chez Generali

Ce nouveau chatbot lancé par Generali France vient s'inscrire dans « Excellence 2022 », son programme de développement de l'Intelligence Artificielle (IA).

A cette fin, un centre de compétences IA a été structuré qui doit apporter des résultats à la fois concrets, visibles et déployés autour des valeurs et enjeux de l'entreprise au service de ses clients, des intermédiaires et de ses collaborateurs.

En 2018, 12 projets ont été engagés avec un retour sur investissement (ROI) mesurable. Par exemple, un assistant virtuel expert en indemnisation a été déployé auprès des agents Generali ainsi qu'une aide à la connexion à l'espace client et un assistant virtuel vocal pour le traitement des demandes d'attestations d'assurance.