

Numérique, simple et axé sur la clientèle : Generali Suisse lance un chatbot en quatre langues

- Avec l'introduction de « Chatty » en quatre langues, Generali Suisse facilite la communication avec la clientèle grâce à un service simple et rapide. L'assurance fait ainsi partie des pionniers de la branche.
- L'étude « Digital Insurance Experience 2023 » de l'Institut des services financiers de Zoug (IFZ) de la Haute école de Lucerne a décerné à Generali Suisse la médaille d'or et d'argent. Chatty a également remporté l'ITC DIAMOND Award à Munich.

Adliswil – En tant que partenaire à vie, Generali Suisse souhaite rendre la vie de ses clients et clientes plus simple et plus confortable. Le développement d'un chatbot basé sur l'intelligence artificielle permet dès à présent de réduire les temps d'attente téléphoniques qui peuvent survenir en raison des nombreux appels aux heures de pointe. À l'aide du chatbot, les clients et clientes sont orientés précisément vers leur demande et obtiennent idéalement des réponses immédiates à leurs questions.

Après l'introduction du chatbot sur la version allemande du site Internet de l'entreprise à l'automne 2023, Generali Suisse a lancé depuis le début de l'année « Chatty » en français, en italien et en anglais sur l'ensemble du site Internet.

Christoph Schmallenbach, CEO de Generali Suisse : « *Le chatbot quadrilingue est une prochaine étape logique pour adapter notre organisation et nos services aux besoins de notre clientèle. En collaboration avec notre filiale House of Insurtech Switzerland (HITS), nous avons créé les conditions nécessaires à de telles innovations. Grâce aux dernières technologies et aux systèmes d'auto-apprentissage, nous pouvons offrir à notre clientèle des services uniques.* »

Chatty, le génie du conseil multilingue

Le chatbot a été développé dans le garage d'innovation de HITS, en collaboration avec la start-up Enterprise Bot et à l'aide des dernières technologies d'IA générative et d'automatisation des processus. Il est également alimenté par des modèles linguistiques tels que ChatGPT. Dans un dialogue naturel et humain, « Chatty » aide à choisir les polices, répond aux questions sur les couvertures ou offre une première aide en cas de sinistre. La fonction chat en direct a été rendue possible grâce à l'intégration des technologies DocBrain et ChatGPT. DocBrain, la technologie en attente de brevet de la société Enterprise Bot, a joué un rôle décisif dans cette transformation. Elle donne à l'IA conversationnelle la capacité de relier des sources provenant de différentes bases de données.

Première et deuxième place dans l'étude « Digital Insurance Experience 2023 »

Une nouvelle histoire de transformation numérique réussie chez Generali Suisse : en novembre 2023, Generali Suisse a obtenu la deuxième place du classement général de l'étude « Digital Insurance Experience 2023 » réalisée par l'Institut des services financiers de Zoug (IFZ) de la Haute école de Lucerne. 763 décideurs et décideuses en matière d'assurance ont été interrogés dans le cadre de cette étude. La deuxième place dans la catégorie « Omnichannel », que Generali Suisse a pu s'assurer grâce à un service de conseils en ligne bien organisé, a contribué à ce brillant résultat. Generali Suisse a même remporté la première place dans la catégorie « services en ligne », notamment grâce à la qualité des descriptions et à l'ajout de vidéos explicatives.

« Dans le cadre de notre transformation, nous nous focalisons encore plus systématiquement sur notre clientèle. Nos solutions numériques sont adaptées aux personnes qui apprécient la rapidité, la simplicité et la technologie en libre-service. Nous sommes heureux que nos efforts portent leurs fruits et que les décideurs et décideuses en matière d'assurance interrogés évaluent notre offre numérique de manière aussi positive. Avec le lancement de notre chatbot, nous poursuivons notre projet de manière ciblée et développons continuellement nos services en ligne », explique le CEO Christoph Schmallenbach.

Lauréate de l'ITC DIAMond Award à la conférence ITC DIA Europe 2023

Generali Suisse a également pu présenter l'histoire du succès de « Chatty » en collaboration avec Enterprise Bot lors de la conférence ITC DIA Europe 2023 à Munich. Le jury a décerné à « Chatty » l'ITC DIAMond Award pour sa solution axée sur la clientèle et dotée d'une technologie IA innovante et de capacités d'automatisation des processus. La conférence ITC DIA Europe est la première conférence européenne sur la numérisation dans le secteur des assurances.

Autres services axés sur la clientèle en cours de développement

Generali Suisse tente actuellement de rendre « Chatty » capable d'enregistrer directement les déclarations de sinistre en cas de sinistres auto en intégrant progressivement les formulaires nécessaires. Cela facilitera l'expérience des clients et clientes sur le site Internet de l'entreprise. Nous développons aussi un bot vocal afin d'intégrer une solution de communication omnicanale.

À PROPOS DE GENERALI SUISSE

Le Groupe Generali est l'un des principaux prestataires au monde dans le domaine des assurances et de la gestion de fortune. Créée en 1831, l'entreprise est représentée dans 50 pays. En 2022, le volume global des primes du groupe a atteint 81.5 milliards d'euros. Avec plus de 82 000 collaborateurs et 69 millions de clients et clientes, Generali compte parmi les leaders du marché en Europe. L'entreprise renforce sa présence aussi en Asie et en Amérique du Sud. L'ambition d'être le lifetime partenaire pour sa clientèle est au cœur de la stratégie de Generali. Generali y parvient grâce à des solutions innovantes et personnalisées, des expériences clients de premier ordre et des capacités de distribution globales numérisées. Generali intègre le développement durable dans toutes les décisions stratégiques. L'objectif vise à créer une plus-value pour toutes les parties prenantes et de bâtir une société plus juste et plus résistante.

En Suisse, les racines de Generali remontent à 1887. Generali (Suisse) Holding SA est aujourd'hui représentée par deux sièges à Adliswil et Nyon ainsi qu'un vaste réseau d'agences dans la Suisse entière. L'assureur accompagne plus d'un million de clients et clientes et propose des produits pour chaque situation de vie, dont des assurances choses, des assurances de protection juridique et des assurances-vie, ainsi que des solutions de prévoyance. Generali Suisse fait partie de l'unité commerciale DACH, qui compte Generali Allemagne, Autriche et Suisse. Forte de 19.6 milliards d'euros de primes encaissées et plus de 12 millions de clients et clientes, l'unité commerciale du groupe Generali est l'un des principaux groupes d'assureurs primaires en Allemagne, en Autriche et en Suisse.

Generali (Suisse) Holding SA
Une société du Gruppo Assicurativo Generali, inscrit au registre italien des groupes d'assurances sous le numéro 026.