

CNP Assurances et Zelros optimisent l'expérience client avec de l'intelligence artificielle

En partenariat avec la start-up Zelros, CNP Assurances a déployé un assistant virtuel utilisant des technologies d'intelligence artificielle pour faciliter le travail de ses équipes de gestion de la relation clients en assurance individuelle. Le Groupe est en effet convaincu que la satisfaction du client final passe par une amélioration de l'expérience des collaborateurs qui interagissent avec lui.

Depuis septembre 2018, les collaborateurs des services de la relation client en assurance individuelle de CNP Assurances ont recours à l'assistance d'un « *chatbot* » intégré dans leur environnement de travail. Ils sont aujourd'hui 600 à s'y connecter régulièrement via leur ordinateur pour accéder facilement à l'information requise par leurs activités opérationnelles. Cet accès facilité à l'information renforce l'autonomie des équipes. Cet assistant a déjà été sollicité 30 000 fois depuis sa création et il est prévu de poursuivre son déploiement auprès de 120 personnes des centres d'appels en 2019.

Ce chatbot est une interface pour converser en langage naturel avec les différentes bases de données et répondre ainsi plus rapidement aux demandes des clients. Dans les mois à venir, de nouvelles bases de données vont être régulièrement ajoutées afin de compléter les capacités de l'assistant.

Cette solution proposée par Zelros, une *startup* fondée en 2016 par Christophe Bourguignat, Fabien Vauchelles et Damien Philippon, s'appuie à la fois sur la technologie du NLP (*natural language processing*) pour l'interprétation du langage naturel et sur le *machine learning* pour l'apprentissage automatique et l'amélioration continue des capacités de réponses de l'outil.



Adrien Perrin
Directeur relations clients Partenariat La Banque Postale



"Nous sommes convaincus que l'optimisation de l'expérience collaborateur permettra in fine d'améliorer l'expérience client. Notre collaboration avec Zelros, avec qui nous partageons la même vision, a déjà porté ses fruits : les collaborateurs qui utilisent régulièrement l'assistant virtuel ont confirmé qu'il facilite l'accès à l'information et leur libère ainsi du temps pour mieux se consacrer au service apporté à leur client" se félicitent Frédéric Fernique et Adrien Perrin, directeurs de la relation client des réseaux partenaire de l'assurance individuelle de CNP Assurances.



Frédéric Fernique
Directeur relations clients Partenariat BPCE

À propos de CNP Assurances

CNP Assurances est le 1^{er} assureur de personnes en France avec un résultat net de 1 285 M€ en 2017. Le Groupe est présent en Europe et en Amérique latine, avec une forte activité au Brésil, son 2^e marché.

Il compte plus de 38 millions d'assurés en prévoyance/protection dans le monde et plus de 14 millions en épargne/retraite. Assureur, co-assureur et réassureur, CNP Assurances conçoit des solutions de prévoyance et d'épargne innovantes. Elles sont distribuées par de nombreux partenaires et s'adaptent à leur mode de distribution, du réseau physique au 100 % online, et aux besoins des clients de chaque pays.

CNP Assurances est cotée à la Bourse de Paris depuis octobre 1998 et s'appuie sur un actionariat stable (la Caisse des Dépôts, La Banque Postale, le Groupe BPCE et l'Etat français).

CONTACTS PRESSE

servicepresse@cnp.fr

Florence de Montmarin 01 42 18 86 51

Tamara Bernard 01 42 18 86 19

Laetitia Steunou 01 42 18 87 06

Suivez nous sur :

