

Innovation : APRIL Santé Prévoyance facilite l'expérience de ses clients grâce à un agent conversationnel virtuel

APRIL Santé Prévoyance, filiale du groupe APRIL, met désormais à disposition de ses clients un agent conversationnel virtuel, ou *callbot*, qui prend en charge, par téléphone, des demandes simples des assurés à travers un dialogue naturel et authentique. Cet agent, baptisé Lucy, apporte aux clients une réponse précise et fiable, grâce à une technologie unique basée sur de l'intelligence artificielle.

FACILITER L'EXPÉRIENCE DES ASSURÉS ET LE QUOTIDIEN DES CHARGÉS DE CLIENTÈLE

Alors que les demandes des assurés se diversifient en permanence, que ce soit pour une requête administrative ou opérationnelle, certains clients ne souhaitent pas ou ne peuvent pas toujours se rendre sur Internet pour traiter leurs demandes, et recherchent un contact humain dans la gestion de leur assurance. Si certaines de ces demandes requièrent un accompagnement humain approfondi et donc une prise en charge à valeur ajoutée par des chargés de clientèle expérimentés, d'autres requêtes peuvent être traitées de manière plus simple. C'est de ce constat qu'est née Lucy.

L'info en +
Lucy est née d'un partenariat avec la start-up Zaion

APRIL Santé Prévoyance a sollicité Zaion, start-up spécialiste des *callbots*, pour concevoir cet agent virtuel capable d'intégrer et d'analyser les propos des clients, et de leur répondre de manière fluide avec une voix proche de celle d'un humain.

UN DEPLOIEMENT EN PLUSIEURS TEMPS, POUR GAGNER EN EFFICACITE

Lucy a tout d'abord été programmée pour répondre aux clients appelant pour une requête relative à la perte ou à la réédition de leur carte de tiers payant. Ces derniers sont automatiquement mis en relation avec Lucy, qui les prend en charge sans temps d'attente et leur renvoie une carte dans les meilleurs délais.

Depuis le mois de mars 2019, Lucy est également capable de traiter la réédition d'attestations Madelin. L'élargissement du périmètre d'activité du *callbot* se fait par l'intégration progressive de lots d'actions à accomplir. L'incorporation de nouvelles tâches sont à venir cet été, jusqu'à atteindre de nombreuses extensions dans le courant du second semestre de l'année. À ce-jour, si l'assuré a une demande qui sort des possibilités d'intervention de Lucy, il est automatiquement mis en relation avec un chargé de clientèle.

CONTACTS PRESSE INSIGN

Samantha Druon
07 64 01 74 35
samantha.druon@insign.fr

Baptise Romeuf
06 63 90 87 54
baptiste.romeuf@insign.fr

« Ce dispositif permet de remettre les conseillers au cœur de la relation client. Lucy fait gagner du temps aux assurés, en traitant leurs requêtes les plus génériques, et permet ainsi aux chargés de clientèle de s'occuper aux mieux des demandes plus complexes, telles que la demande de prise en charge d'un enfant hospitalisé, où la dimension humaine est clé » explique Stéphanie DORLEANS, Responsable Fidélisation et Expérience client chez APRIL Santé Prévoyance.

UN TRAVAIL DE CO-CONSTRUCTION QUI GARANTIT LE SUCCÈS DE LUCY

Comme pour tout projet impliquant de l'intelligence artificielle, un important travail de conception a été réalisé en amont, pour obtenir un agent qui apporte une vraie valeur ajoutée à la relation client : quels mots et phrases seraient employés par Lucy ? Avec quels termes l'entraîner à comprendre les demandes des clients ? Quelle voix choisir pour évoquer convivialité et naturel ? Toutes ces questions ont été traitées par un panel composé de Chargés de clientèle et de clients assurés : en effet, qui mieux que ses collègues et ses futurs interlocuteurs assurés pour la former ?

Lucy a été déployée en version test au terme de cette phase de conception sur-mesure, et les retours d'expérience après plus de 6 mois de conception sont très positifs :

- Fluidification des délais d'attente et traitement des demandes facilité, avec 25 % d'attestations générées automatiquement, et des retours clients tels que « Temps d'attente court » et « Traitement rapide de ma demande ! » ;
- Capacité d'emmagasiner plusieurs appels en simultané, avec une moyenne de 60 appels traités par jour ;
- Compréhension des nuances de mots et des requêtes spécifiques ;
- Suivi des dossiers assurés par la retranscription enregistrée de l'échange avec le client.

La mise en œuvre effective de Lucy auprès de son public a été un franc succès. Près de 80 % des clients ayant expérimenté Lucy ont noté leur satisfaction de 4/5 et 5/5¹.

À propos d'APRIL

Créé en 1988, APRIL est un groupe international de services en assurance implanté dans 28 pays, dont l'ambition est de proposer à ses clients une expérience de l'assurance plus facile et plus accessible. Ses 3 900 collaborateurs conçoivent, distribuent et gèrent des solutions spécialisées d'assurance (santé-prévoyance, dommage, mobilité et protection juridique) ainsi que des prestations d'assistance pour ses partenaires et clients - particuliers, professionnels et entreprises. Coté sur Euronext Paris (Compartiment B), le groupe a réalisé en 2018 un chiffre d'affaires de 997,2 millions d'euros.

¹ 90 retours clients par sms, à chaud après leur conversation avec Lucy

CONTACTS PRESSE INSIGN

Samantha Druon
07 64 01 74 35
samantha.druon@insign.fr

Baptise Romeuf
06 63 90 87 54
baptiste.romeuf@insign.fr