

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Paris, le 3 septembre 2019



Allianz France lance « Ask », une solution d'intelligence artificielle au service de la relation client et des réseaux de distribution

- Allianz France accélère le déploiement de sa solution d'intelligence artificielle pour ses offres auto, habitation et santé.
- Plus d'1 million d'interactions par an avec les clients seront dorénavant assistées par l'intelligence artificielle. L'ensemble des réseaux de distribution bénéficiera de ce service.



Grâce à « Ask », deux solutions innovantes ont été développées pour simplifier et optimiser le traitement d'emails et de conversations téléphoniques :

- Un analyseur d'emails appelé "Ask Mail" assiste en temps réel les collaborateurs dans le traitement de près d'1 million de courriers électroniques par an. La solution permet de comprendre la nature des demandes clients et de détecter le niveau d'urgence de cette dernière.
« Ask Mail » enregistre un taux de précision de plus de 85% pour la classification des emails et permet des gains de délai de traitement allant jusqu'à 3 jours sur certaines demandes (remboursement de soins optiques ou dentaires).
Cette solution permet de franchir une nouvelle étape dans la qualité de service pour le client en apportant davantage de rapidité et d'efficacité.
- Un robot téléphonique appelé "Ask Bot" permet aux agents généraux d'adresser oralement leurs questions et d'être dirigés en temps réel vers le conseiller le plus apte à traiter leur demande. Cette technologie permet de diminuer de plus de moitié les mauvaises redirections enregistrées dans les plateformes d'appels. A terme, ce robot téléphonique traitera plus de 500.000 appels d'agents généraux et de conseillers par an.

"Ask" est également utilisé dans d'autres domaines, comme l'identification du risque de fraude lors de la vente d'un contrat ou le traitement d'un sinistre. La solution permet aussi d'identifier les centres d'intérêts des clients pour ajuster les offres au plus près de leurs besoins.

« L'innovation dans l'expérience client est un enjeu majeur pour répondre aux attentes du marché et atteindre l'excellence dans le service rendu. La solution Ask est un levier important de simplification et de satisfaction pour nos clients et nos réseaux de distribution. Nous sommes fiers d'avoir pu construire une plateforme unique d'intelligence artificielle appelée "Ask", qui permet d'améliorer concrètement nos parcours clients grâce à une utilisation avancée de la donnée » explique Jean Boucher, directeur de l'expérience client, du big data et de l'intelligence artificielle d'Allianz France.

Contacts Presse Allianz France

Anne-Sandrine Cimatti

01 58 85 21 55

anne-sandrine.cimatti@allianz.fr

Marlène Brisset

01 58 85 69 04

marlene.brisset@allianz.fr

À propos d'Allianz

Allianz, acteur mondial et leader européen de l'assurance, propose une offre complète qui couvre tous les besoins en assurance, assistance et services financiers des particuliers, professionnels, entreprises et collectivités. Avec près de 140 000 salariés dans le monde, Allianz est présent dans plus de 70 pays au service de 88 millions de clients.

Assureur généraliste, spécialiste du patrimoine et de la protection sociale, Allianz France s'appuie sur la richesse de son expertise et le dynamisme de ses 9 000 collaborateurs en France. Près de 7 000 intermédiaires commerciaux – agents, conseillers, courtiers, partenaires – conseillent et accompagnent 5,5 millions de clients qui font confiance à Allianz France.

Retrouvez toute l'actualité d'Allianz France sur www.allianz.fr et suivez-nous sur :



[@allianzfrance](https://twitter.com/allianzfrance)



[Allianz France](https://www.facebook.com/AllianzFrance)



[Allianz France](https://www.linkedin.com/company/allianz-france)



[Allianz France](https://www.instagram.com/allianzfrance)



[Allianz France](https://www.youtube.com/channel/UCBzUjDkUwYUjDkUwYUjDkUw)