

Paris, le 14 avril 2016

## **Natixis Assurances reçoit l'Argus d'Or 2016 pour sa solution d'analyse sémantique des e-mails**

**OWI, la solution d'analyse sémantique des e-mails incorporant de l'intelligence artificielle de Natixis Assurances est récompensée par l'Argus d'Or 2016 « gestion de sinistres » dans la catégorie Assurance Dommages.**

La solution OWI est un outil d'analyse et de gestion des e-mails clients et prestataires entrants incorporant de l'intelligence artificielle.

Les emails reçus sont soumis à l'analyse sémantique permettant d'identifier instantanément le contenu en détectant les motifs de la demande (contrat, sinistre, demande d'informations...) mais aussi les humeurs du client via la tonalité rédactionnelle (priorisation, urgence, réclamation ...). Après cette analyse globale, l'e-mail est transmis directement vers le service et le gestionnaire compétent chez Natixis Assurances.

Cet outil permet aux gestionnaires de traiter le plus rapidement possible les demandes des assurés. La solution permet aussi :

- de disposer d'un reporting des flux (entrées, sorties, stocks) et des motifs de contact ;
- de soumettre selon les demandes des propositions de réponse par ordre de pertinence ;
- de disposer d'un reporting plus précis des motifs de contact pour une meilleure connaissance des comportements clients ;
- de piloter la qualité.

OWI s'améliore au fil du temps, il apprend et s'enrichit au fur et à mesure des utilisations et propose des suggestions de réponses de plus en plus pertinentes aux gestionnaires.

Les assurés sont de plus en plus enclins à utiliser les moyens de communication digitaux et attendent une réactivité importante de leur assureur.

L'évolution digitale de la relation client est au cœur des préoccupations de Natixis Assurances. Pour Dominique Rémy, directeur du pôle ressources du métier assurance non vie de Natixis Assurances, « *notre volonté est d'apporter à nos clients le meilleur de l'humain et du digital* ».

 Suivez-nous sur Twitter! @Natixis\_com

### **À propos de Natixis**

Natixis est la banque internationale de financement, de gestion, d'assurance et de services financiers du Groupe BPCE, deuxième acteur bancaire en France avec 36 millions de clients à travers ses deux réseaux, Banque Populaire et Caisse d'Épargne.

Avec plus de 16 000 collaborateurs, Natixis intervient dans trois domaines d'activités au sein desquels elle dispose d'expertises métiers fortes : la Banque de Grande Clientèle, l'Épargne & l'Assurance et les Services Financiers Spécialisés.

Elle accompagne de manière durable, dans le monde entier, sa propre clientèle d'entreprises, d'institutions financières et d'investisseurs institutionnels et la clientèle de particuliers, professionnels et PME des deux réseaux du Groupe BPCE.

### **À propos de Natixis Assurances**

Natixis Assurances conçoit et gère une offre complète de solutions d'assurances de personnes et d'assurances non vie pour les particuliers grand public et gestion privée, les professionnels, les entreprises, les professions libérales, les agriculteurs et les associations. Filiale à 100 % de Natixis, banque internationale de financement, de gestion, d'assurance et de services financiers du Groupe BPCE, 2<sup>e</sup> groupe bancaire et 3<sup>e</sup> bancassureur en France, Natixis Assurances distribue aujourd'hui ses produits d'assurances de personnes (assurance vie, épargne transmission de patrimoine, retraite, assurance décès, assurance dépendance et assurance des emprunteurs) dans les réseaux des Banques Populaires et des Caisses d'Épargne. Elle commercialise ses contrats d'assurances non vie (assurance automobile, assurance deux-roues, assurance multirisque habitation, complémentaire santé, garantie des accidents de la vie, assurances mobiles, protection juridique, assurance parabancaire, télésurveillance, assurances des professionnels) principalement dans les réseaux Banque Populaire et Caisse d'Épargne.

### **Contacts Presse**

Natixis Assurances – Julie BOUTTIER  
[Julie.bouttier@assurances.natixis.fr](mailto:Julie.bouttier@assurances.natixis.fr)  
Tél : + 33 (0)1 42 79 47 19

SHAN – Caroline BEAUJEAN  
[caroline.beaujean@shan.fr](mailto:caroline.beaujean@shan.fr)  
Tél : + 33 (0)1 44 50 58 71

Natixis – Sonia DILOUYA  
[sonia.dilouya@natixis.co](mailto:sonia.dilouya@natixis.co)  
Tél : + 33 (0)1 58 32 01 03