

PARIS, 30 janvier 2018

## **Natixis Assurances crée ANNA, assistant conversationnel intelligent pour ses chargés de relation client**

**Dans le contexte du fort développement de ses activités, Natixis Assurances met à la disposition de ses collaborateurs du métier assurances de personnes, un chatbot pour les aider dans leurs recherches documentaires. ANNA les accompagne dans les réponses qu'ils apportent à leurs clients ou au « back-offices » des Banques Populaires et des Caisses d'Épargne.**

Ce Chatbot se révèle incontournable pour améliorer l'expérience collaborateur et optimiser les temps de réponse client (Les tests menés ont montré des gains de temps de 40 % en moyenne sur deux journées d'observation). ANNA fournit aux collaborateurs la sécurisation nécessaire aux réponses qu'ils apportent aux clients et aux réseaux du Groupe BPCE, dans un contexte d'exigence accru de la conformité et des évolutions réglementaires et fiscales. Les recherches indispensables pour cette sécurisation sont très consommatrices de temps, et leur complexité oblige parfois les collaborateurs à recourir à des experts, créant ainsi une source de délai supplémentaire.

### **ANNA, un accès simple et rapide à l'information pour le « collaborateur augmenté »**

Bâti sur une interface en langage naturel ANNA offre au collaborateur un point d'entrée unique aux sources documentaires.

L'agent conversationnel permet aux conseillers :

- de disposer de réponses rapides, fiables, et contextualisées ;
- d'avoir des clés pour aider les clients à résoudre des problématiques qui nécessitent une expertise juridique pointue (successions, démembrement de propriété, rachat, personnes protégées etc...);
- et de consacrer davantage de temps à des demandes à forte valeur ajoutée.

### **ANNA apprend au fil du temps et s'enrichit au fur et à mesure des utilisations.**

Après un apprentissage pilote de deux mois, ANNA est maintenant déployé au sein des Centres d'Expertise et de Relation Client. Les collaborateurs l'interrogent via Skype depuis leurs postes de travail.

Durant la phase d'apprentissage, l'équipe projet a constitué un corpus avec les questions clients les plus fréquentes reçues par téléphone et par mail pour permettre à ANNA d'y répondre.

Aujourd'hui, ANNA génère également des réponses automatiques vers les clients, à travers des mails préconfigurés qui mentionnent par exemple les pièces justificatives nécessaires dans un cas donné.

ANNA apprend en permanence des interactions avec ses utilisateurs : il regroupe les sujets sur lesquels il n'a pas su répondre pour s'améliorer et progresse grâce aux enrichissements des collaborateurs.

Natixis Assurances a pour objectif de continuer l'enrichissement du périmètre couvert, d'élargir le service aux collaborateurs des « back-offices » des banques et des caisses afin d'enrichir les réponses de données clients et contrats contextualisées.

### 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 et 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). Natixis Assurances avec 1 800 collaborateurs sur 9 sites en France, compte 4,1 millions de clients.

### À propos de Natixis

Natixis est la banque internationale de financement, d'investissement, de gestion d'actifs, d'assurance et de services financiers du Groupe BPCE, deuxième acteur bancaire en France avec 31,2 millions de clients à travers ses deux réseaux, Banque Populaire et Caisse d'Épargne.

Avec plus de 17 000 collaborateurs, Natixis dispose d'expertises métiers fortes dans quatre domaines d'activités : la Gestion d'actifs et de fortune, la Banque de Grande Clientèle, 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.

Mise à jour des chiffres : 30 septembre 2017

### Contacts presse :

**Caroline Tordjman**  
**Natixis Assurances**

Tél.: +33 1 58 19 90 14

Mail: [caroline.tordjman@natixis.com](mailto:caroline.tordjman@natixis.com)

**Sonia Dilouya**  
**Natixis**

Tél.: +33 1 58 32 01 03

Mail: [sonia.dilouya@natixis.com](mailto:sonia.dilouya@natixis.com)

**Caroline Beaujean**  
**Shan**

Tél.: +33 1 44 50 58 71

Mail: [caroline.beaujean@shan.fr](mailto:caroline.beaujean@shan.fr)

[www.natixis.com](http://www.natixis.com)

