

Avanade & Generali : Quand la Robotique transforme le secteur de l'assurance

Paris – 13 juin 2019 - Pour mieux répondre aux attentes des clients et faire face aux changements du marché assurantiel, Generali France a choisi Avanade comme intégrateur de solutions RPA (Robotic Process Automation) . Les premiers enseignements démontrent que la qualité de service rendu aux clients est améliorée, réduisant le traitement des demandes de 72h à moins d'une heure en moyenne.

Faire face aux nouveaux défis de la transformation digitale au service du client

La transformation digitale a généré une multiplication des contacts entre assureurs et assurés. L'amélioration de l'expérience clients est désormais la priorité des assureurs, avec des enjeux majeurs en termes d'organisation et d'efficacité de leur fonctionnement.

Pour répondre à ces nouveaux enjeux, Generali France a lancé en 2018 un vaste chantier d'amélioration de son efficacité opérationnelle et des services clients. Partant du postulat que la qualité de service passe par une meilleure organisation d'accompagnement des collaborateurs, Generali a mis en place un plan « Robotic Process Automation 2022 » (Automatisation des processus robotiques). Ce plan vise à fluidifier l'expérience vécue par les clients, par la simplification des échanges, la réduction des délais de réponse, et la possibilité de suivre en temps réel l'évolution de leurs demandes.

D'ici à 2022, l'objectif est d'atteindre une relation « phygitale » avec le client et les distributeurs enrichie grâce aux solutions d'intelligence artificielle. Le but sur le long terme pour Generali est d'augmenter l'efficacité de ses collaborateurs en intégrant des capacités cognitives aux robots. Par exemple, en attribuant à ces derniers la capacité de comprendre des emails ou des factures. La société d'assurance montre ici sa volonté de se focaliser sur l'amélioration de l'expérience client en améliorant celle de ses employés, en vertu du principe de symétrie des attentions.

Pour déployer ce plan dans l'entreprise et auprès de ses collaborateurs, Generali a choisi Avanade, filiale d'Accenture LLP et de Microsoft, pour son expertise et son niveau de compétence dans le déploiement de projets similaires.

« Avanade a cette capacité à déployer un projet de A à Z et à être présent dans tous les moments clés du projet et c'est une force pour nous, Generali, qui accélérons notre transformation numérique. »
déclare David Wassong de Generali.

Une intégration réussie de l'automatisation des tâches dans le domaine de l'assurance

Élément clé, l'accompagnement au changement a permis aux salariés d'être véritablement associés à ce projet grâce à la mise en place de forums d'informations, d'ateliers pour aller plus loin et comprendre l'application de l'automatisation dans une partie de certains métiers, de vidéos explicatives démontrant les avantages du dispositif pour les salariés avec notamment des témoignages des équipes qui ont bénéficié de l'aide de la robotisation. Cette première phase du plan « RPA 2022 » a été un succès avec plus de **160 demandes d'automatisation** faites par les collaborateurs de Generali.

1 AN APRES LE LANCEMENT DU PLAN RPA 2022

22

PROCESSUS AUTOMATISÉS,
90% PAR AVANADE, DONT
L'ENVOI D'ATTESTATIONS :
RESPONSABILITÉ CIVILE,
HABITATION, ATTESTATION
SCOLAIRE, TÉLÉTRAVAIL,
ASSISTANCE MATERNELLE

70%

DES DEMANDES SONT
TRAITÉES
AUTOMATIQUEMENT



LA QUALITÉ DE SERVICE RENDU AUX
CLIENTS EST AMÉLIORÉE :
- RAPIDITÉ ET EFFICACITÉ
- ENVOI DE SMS CLIENTS DÈS QUE
L'ATTESTATION EST TRAITÉE

LE DÉLAIS D'ATTENTE PASSE DE 72H À
MOINS D'UNE HEURE EN MOYENNE.



Un an après le lancement du plan « RPA 2022 » dans le cadre du plan de transformation « Excellence 2022 » initié par le Président Directeur Général de Generali, Jean-Laurent Granier en octobre 2017, Avanade tire les premiers enseignements et les premiers succès de ce projet. Aujourd'hui, ce sont 28 processus qui sont désormais automatisés auxquels Avanade a contribué à hauteur de 90%.

« *Avanade a mis en place un socle technique solide avec une méthodologie et des résultats éprouvés, ce qui a permis une intégration et une action immédiate des solutions. Dans le même temps, nous avons construit avec Generali un modèle permettant de tester de nouveaux concepts afin de suivre le rythme soutenu d'innovations dans le domaine.* » explique **Benjamin Figueiredo**, Directeur Secteur Financial Services chez Avanade.

Les réponses aux demandes des collaborateurs sont traitées de manière plus efficaces depuis que les robots effectuent les tâches de réception et de paiement de factures. Au niveau administratif, le travail des comptables est amélioré car le risque d'erreur diminue considérablement lors de la ressaisie gérée par la robotisation par exemple.

Les premiers enseignements démontrent que la qualité de service rendu aux clients est significativement améliorée avec un traitement des demandes clients et une gestion des demandes d'attestations plus rapides, passant de 48h à moins d'une heure en moyenne.

A propos de Generali France

Generali France est aujourd'hui l'un des principaux assureurs de l'Hexagone. Le chiffre d'affaires de la compagnie, dont l'implantation en France remonte à 1832, atteint 12,3 milliards d'euros en 2018. Generali France s'appuie sur plus de 9 000 collaborateurs et agents généraux pour être le partenaire de ses clients tout au long de leur vie. Il offre des solutions d'assurances et de gestion d'actifs à 7,2 millions de personnes ainsi qu'à 750 000 professionnels et entreprises.

A propos du Groupe Generali

Le Groupe Generali est un groupe italien indépendant bénéficiant d'une forte présence à l'international. Fondé en 1831, il figure parmi les leaders mondiaux de l'assurance, est implanté dans plus de 50 pays, et a réalisé un chiffre d'affaires de plus de 66 milliards d'euros en 2018. Comptant près de 71 000 collaborateurs et 61 millions de clients à travers le monde, le Groupe figure parmi les leaders sur les marchés d'Europe de l'ouest et occupe une place d'importance croissante en Europe centrale et orientale ainsi qu'en Asie.

A propos d'Avanade

Avanade est le premier intégrateur mondial de services cloud et digitaux innovants, de solutions d'entreprise et d'expériences engageantes et productives, avec l'écosystème Microsoft au cœur de sa stratégie. Les équipes d'Avanade combinent l'expertise métier et technique pour conseiller et accompagner les clients dans leur



transformation, et pour définir, mettre en œuvre, déployer et gérer des solutions de qualité sur cloud privé, public ou hybride. Fort de 36 000 professionnels connectés dans 24 pays, Avanade travaille pour des entreprises de tous secteurs d'activité, au travers d'une culture collaborative respectant la diversité. Majoritairement détenu par Accenture, Avanade a été créé en 2000 par Accenture LLP et Microsoft Corporation. Pour en savoir plus, visitez le site www.avanade.com/fr

Avanade et le logo Avanade sont des marques commerciales ou des marques déposées d'Avanade Inc. La totalité des autres marques commerciales, marques déposées et noms d'entreprises, de produits ou de services cités sont des marques commerciales ou des marques déposées de leurs propriétaires respectifs.

Contacts Presse : Agence Golin

Paul Joachim: pjoachim@golin.com – 01 40 41 54 28

Amina Ennaciri : aennaciri@golin.com – 01 40 41 56 09

Contact presse : Generali France

Jean-Xavier Franco : Jeanxavier.franco@generali.com – 06 46 19 19 55

Siriane Bajot : siriane.bajot@generali.com – 06 25 65 00 44