



16.07.2021
COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Charlie, le nouveau chatbot de Generali Concierge Services pour aider les entreprises à améliorer la relation client

- **Generali Concierge Services (filiale d'Europ Assistance Group) annonce le lancement d'un nouveau chatbot permettant de réserver des services et activités récréatives (restaurants, location de voitures, lieux de visite, hôtels...) de manière personnalisée et à des conditions préférentielles grâce à des accords passés avec TheFork, GetYourGuide et BSP Auto.**
- **Incarné par la pieuvre Charlie, véritable assistant personnel, ce chatbot est proposé en BtoBtoC (marque blanche) aux entreprises souhaitant fidéliser leurs clients en intégrant à leurs applications mobiles des services de conciergerie personnalisés 24/7, y compris à l'étranger.**

Contact Presse :

Jean-Xavier Franco
Europ Assistance Holding
Head of External Communication
Tél. 06.46.19.19.55
Email: jfranco@europ-assistance.com

Aller au restaurant ou partir à la découverte de son pays figurent sur le podium des activités qui manquent beaucoup aussi bien aux Européens qu'aux Américains (US) ou aux Thaïlandais, derrière la possibilité de voir leurs proches ou de circuler sans restriction¹. Alors que les restaurants, bars et musées rouvrent à travers le monde, Charlie permet aux entreprises de s'inviter positivement dans la vie de leurs clients à travers un service ludique et personnalisé.

Charlie, un assistant personnalisé accessible 24/7 donnant accès à des offres privilégiées

Proposé par Generali Concierge Services, leader européen des services de conciergerie haut de gamme, le chatbot Charlie se présente comme un concierge 100 % digital (accessible 24/7 sur smartphone et tablette) permettant aux utilisateurs d'avoir accès à des avantages tarifaires allant jusqu'à 20% de réduction, grâce à des partenariats avec [TheFork](#) (restaurants), [BSP Auto](#) (locations de voiture) ou [GetYourGuide](#) (voyages). Charlie proposera également bientôt de réserver des hôtels et de nombreux autres services de la vie quotidienne (garde d'enfants, réservation d'hôtel, livraison de fleurs...)

L'interface est celle d'un outil conversationnel simple et ergonomique, incarné par la pieuvre Charlie, dont la logique apprenante permet au fil des utilisations de proposer aux utilisateurs des offres toujours plus personnalisées, selon leurs préférences et leurs habitudes. Ces avantages sont accessibles localement mais également à l'étranger, grâce à la présence internationale des partenaires.

Disponible en français et en anglais dans sa première version, Charlie peut être développé dans d'autres langues à la demande des entreprises clientes.

¹ Source : Holiday Barometer Europ Assistance 2021 (14000 personnes interrogées dans 14 pays entre le 5 et le 20 mai 2021, voir [ici](#))



Un déploiement rapide dans les applicatifs des entreprises partenaires, pour réenchanter la relation client

Charlie est un service BtoBtoC proposé aux entreprises souhaitant fidéliser leurs clients en leur proposant des services récréatifs, au-delà de leur cœur de métier. Il permet non seulement aux entreprises d'améliorer la connaissance qu'elles ont de leurs clients, mais également de multiplier les contacts et expériences positives que les clients associeront à leur marque. Charlie est en effet proposé aux entreprises en marque blanche, leur permettant d'intégrer ce service dans leurs applicatifs clients et à leurs couleurs.

Charlie s'adresse ainsi à tous types d'entreprises, notamment les services financiers comme les assurances (pour multiplier les points de contact positifs avec leurs clients) ou les banques (à travers les services associés aux cartes bancaires²).

Enfin, étant nativement BtoBtoC, Charlie a été conçu pour être intégré dans les applicatifs des entreprises clientes (type app ou espace client) pour un coût et une durée de développement réduits, de l'ordre de quelques semaines.

Pour Yann Emilian, Président Directeur Général de Generali Concierges Services, « *Les services de conciergerie apportent aux utilisateurs un peu d'enchantement du quotidien. C'est cette expérience positive que nous proposons aux entreprises d'apporter à leurs clients, leur permettant ainsi de mieux les connaître et d'améliorer la qualité de la relation qu'elles entretiennent avec eux. Cette offre intervient à un moment charnière où la "vie normale" redémarre, mais cet enjeu fidélisation des clients par les services, au-delà du cœur de métier de chaque marque, est une tendance de fond de la relation client dans laquelle nous accompagnons les entreprises qui nous font confiance* ».

A PROPOS DE GENERALI CONCIERGE SERVICES

Generali Concierge Services a été créée en 2016 par le Groupe Europ Assistance. Ce dernier est contrôlé à 100% par le Groupe Generali, un des principaux assureurs au monde. Generali Concierge Services a pour vocation d'accompagner les entreprises et les marques souhaitant renforcer la relation client par un service de conciergerie premium et en marque blanche. Les services sont disponibles sur l'ensemble du territoire européen 24/7, en multi-langues. Ces derniers vont progressivement s'étendre en Asie, en Amérique Latine et aux Etats-Unis

Plus d'informations sur www.generaliconciergeservices.com/

A PROPOS D'EUROP ASSISTANCE

Fondé en 1963, Europ Assistance, l'inventeur du concept d'assistance, accompagne ses clients dans plus de 200 pays et territoires grâce à un réseau de 750.000 partenaires agréés et 41 centres d'assistance. Notre mission est d'apporter aux personnes et aux entreprises des solutions adaptées à toute situation d'urgence ou de la vie quotidienne – n'importe où, n'importe quand. Europ Assistance fournit des services d'assistance routière, d'assistance et d'assurance voyage, ainsi que des services d'assistance personnelle comme l'accompagnement des seniors, la protection de l'identité numérique, la télémédecine et la conciergerie. La volonté de ses 9500 collaborateurs est d'être l'entreprise d'assistance la plus fiable au monde.

Europ Assistance fait partie du Groupe Generali.

Plus d'informations sur www.europ-assistance.fr/

²85% des clients de banques affirment par exemple que les services de conciergerie sont une des raisons pour lesquelles ils conservent leur contrat porteur de carte bancaire (source : Audit effectué par le cabinet Init Consulting pour le compte de Visa France.)