

# IA et robotique en action chez Generali France : 5 cas d'usage et l'objectif de doubler l'automatisation des processus à 3 ans

Avec l'appui d'Avanade, Generali France accélère sa transformation digitale et optimise ses processus opérationnels. Le partenariat entre les deux entreprises a débuté en 2017 avec des projets de Robotic Process Automation (RPA) et s'est depuis étendu au développement de services cognitifs et à l'enrichissement des solutions d'assurance avec l'apport de l'IA générative. Ces évolutions technologiques sont un levier puissant au service de l'excellence opérationnelle et de la qualité de service aux distributeurs et aux clients qui sont des priorités du nouveau plan stratégique de Generali France, « Boost 2027 ». 5 cas d'usage concrets en témoignent.

Dédiée à l'origine à l'usage des technologies d'automatisation, de cloud et de workplace, la collaboration entre Generali et Avanade s'est renforcée en 2023 avec l'intégration de solutions d'IA Générative sur l'acculturation, le cadrage des premiers cas d'usage et le déploiement de Copilot. Parmi les réalisations, des fondations solides pour la modernisation des opérations ont été établies. Cette collaboration a également permis de faciliter le développement et le déploiement des solutions de traitement des mails, de reconnaissance de documents et d'assistants conversationnels pour améliorer l'efficacité opérationnelle. Le partenariat entre les deux entreprises vient d'être renouvelé.

## L'impact de l'IA sur les méthodes de travail des collaborateurs et partenaires de Generali France

Dans le cadre de son nouveau plan stratégique « Boost 27 », Generali entend s'appuyer fortement sur les technologies d'IA et de robotisation comme levier pour renforcer son excellence opérationnelle et accélérer sa croissance. Ainsi, **300 robots** sont déjà mis en place au service de l'automatisation et **100% des collaborateurs de Generali sont en train d'être formés à l'IA générative**.

Au sein de la Cognitive Factory de Generali France, unité opérationnelle d'excellence dédiée à l'automatisation et l'IA, ont été mis au point et déployés 5 cas d'usage dont certains codéveloppés avec Avanade :

- **Chatbot La Médicale : un chatbot conversationnel à disposition de ses agents généraux et collaborateurs pour accélérer leur montée en compétences au sein de l'écosystème Generali.** La Médicale, société d'assurance au service des professionnels de santé (médecins, dentistes, etc.), a rejoint Generali en 2022. Dans le cadre de son intégration au sein du Groupe, les 210 collaborateurs et 130 agents généraux qui la composent doivent **s'approprier l'intégralité de l'écosystème Generali dans un laps de temps très court : plus de 20 nouveaux produits à connaître, plusieurs outils front et back-office à maîtriser.** Basé sur l'IA générative et alimenté par un corpus documentaire riche (conditions générales des produits, supports de formation, guides de souscription, FAQ, etc.), ce chatbot conversationnel est un point d'entrée unique permettant à chaque utilisateur de retrouver rapidement et facilement les informations indispensables à son activité.
- **GenAI Factory : un serveur vocal interactif en langage naturel (SVI NLP) pour améliorer l'expérience client et offrir un service personnalisé et efficace aux assurés.**

En fonction du besoin, le SVI permet dans un premier temps, de répondre plus vite aux demandes simples des clients par du « *Do It Yourself* » ou d'orienter l'appel vers les conseillers adéquats, améliorant ainsi le taux de décroché. Dans un second temps, ce SVI en langage naturel permet de gérer une grande volumétrie d'appels : **1,3 million d'appels dont près de 30% des demandes sont résolus directement par les clients eux-mêmes.**

Demain Generali veut encore aller plus loin à l'aide des solutions d'IA Générative et ainsi fournir des réponses personnalisées et fiables, en apportant un suivi client en temps réel pour une meilleure qualité de service.

- **Vision Center : une solution intelligente pour automatiser le routage et le traitement des flux entrants/sortants des courriers et des mails, afin d'améliorer la reconnaissance documentaire et entre autres réduire les fraudes.**

L'introduction de la gestion électronique de documents (GED) et de l'intelligence artificielle, notamment les « Text Analyzers » (TA), a initié une révolution documentaire. La dématérialisation a conduit à réduire pour près de moitié les courriers papier sortants. Coté courriers entrants, **les TA analysent 1,2 million de mails de clients, identifient les intentions des clients, puis automatisent leur traitement et routage, améliorant ainsi l'efficacité et la rapidité de réponse.** Ces transformations répondent aux besoins d'immédiateté des clients et contribuent ainsi à leur satisfaction, positionnant Generali en 2024 à la première place parmi ses pairs en France en termes de R-NPS.

- **Automation Center : une solution robotique pour optimiser le délai de traitement des sinistres.**

L'apport de la technologie du RPA (Robotic Process Automation) permet d'automatiser des tâches répétitives initialement effectuées par des collaborateurs telles que les saisies de données, le transfert de fichiers ou encore le traitement de formulaires, sur des logiciels ou des applications.

Ainsi, **une ouverture de sinistre qui impliquait un processus de plusieurs étapes manuelles prenant plusieurs jours, s'exécute désormais en moins de 24 heures, grâce à des robots,** développés pour certains par les équipes métier elles-mêmes. Une avancée qui améliore la satisfaction des clients et la qualité de vie au travail des équipes de règlement de sinistres de Generali. **En 2024, 2,1 millions d'opérations ont été traitées par des robots RPA.**

- **Compliance Center : une visualisation à 360° des clients et de leur réseau relationnel, notamment pour répondre aux obligations légales de recherche de bénéficiaires.**

Les graphes produits par la solution Spider aident à rechercher les contrats, les coordonnées bancaires et postales, les liens de parentés... Cette application a permis de réduire drastiquement le nombre de contrats en déshérence (où les bénéficiaires ne sont pas identifiés pour pouvoir leur verser les garanties). Avec l'appui de cet outil, Generali France trouve aujourd'hui significativement davantage de bénéficiaires : **en 2016, 15 705 contrats avaient été classés en déshérence, contre seulement 802 en 2023.** Et ces situations sont aussi solutionnées et réglées plus rapidement, **puisque 33 % de nouveaux décès qui étaient traités en moins d'un an en 2017 à sont passés à 88 % en 2023.** Spider lutte également contre le blanchiment, la fraude et au sens large et la criminalité financière. Spider a permis aux investigateurs des Equipes Fraude de Generali de diviser par 4 leur temps de recherche et de détection de toutes formes de fraudes.

**Lynda Dehmane, Directrice Solutions cognitives, Data & Analytics de Generali France,** souligne : *« La Cognitive Factory, centre d'excellence de Generali, vise à intégrer l'IA et l'automatisation dans nos processus métiers au service de nos clients. Grâce à l'accompagnement de notre partenaire Avanade dans cette transformation technologique, nous avons déjà développé ensemble plus d'une quinzaine de solutions augmentées sur lesquelles notre Cognitive Factory s'appuie au quotidien, ce qui nous a permis d'atteindre un taux d'automatisation de l'ordre de 11% de nos opérations d'assurance. À titre d'exemple, nous avons déployé*



déjà plus de 300 robots qui automatisent plus de 2 millions d'opérations chaque année. L'autonomisation croissante de nos collaborateurs à ces nouvelles technologies ainsi que notre accélération de déploiement de nos cas d'usages, devraient nous permettre de doubler notre taux d'automatisation à la fin du plan Boost 27.»

**Emmanuel Néré, Directeur de l'Innovation et de la transformation stratégique de Generali France,** déclare : « *L'Intelligence Artificielle, la Data et la RPA sont des leviers majeurs au service du plan stratégique de Generali France. Ces outils ont permis d'améliorer significativement l'accompagnement de nos assurés et de nos intermédiaires grâce à l'accélération du délai de traitement de leurs demandes. Le prolongement de ce partenariat avec Avanade nous permet d'adopter ces technologies novatrices à grande échelle, assurant ainsi un haut degré de qualité de service et de satisfaction pour nos métiers.* »

**Régis Ravant, Data & Artificial Intelligence Lead chez Avanade France, Belgique et Pays-Bas,** ajoute : « *Depuis le début de notre partenariat en 2017, Generali et Avanade ont travaillé main dans la main pour moderniser les processus opérationnels de Generali, en s'appuyant sur les technologies d'automatisation, d'IA, d'IA Générative et de Copilotes. Nous nous efforçons au quotidien d'apporter notre expertise produit et innovation, et notre méthodologie pour accélérer le déploiement opérationnel des nouvelles technologies. Nous sommes ravis de continuer à accompagner Generali et à explorer de nouvelles opportunités, contribuant à leurs objectifs stratégiques en matière d'expérience client et d'excellence opérationnelle.* »

#### A PROPOS DE GENERALI FRANCE

Generali France est aujourd'hui l'un des principaux assureurs et gestionnaire d'actifs de l'Hexagone avec un chiffre d'affaires de 19,2 milliards d'euros en 2024 et propose à ses 8 millions de clients particuliers, professionnels et entreprises, une offre complète de solutions d'assurances (santé, prévoyance, assistance, biens et responsabilité), d'épargne patrimoniale et de gestion d'actifs. Implanté en France depuis 1832, Generali France s'appuie sur le savoir-faire et l'expertise de ses 9 300 collaborateurs, agents généraux et salariés d'agences ainsi que de ses réseaux de courtiers et intermédiaires. Sa vision : être le partenaire de ses clients et de ses distributeurs tout au long de leur vie. Entreprise engagée, Generali France met la durabilité au cœur de sa stratégie avec pour ambition d'être un assureur, un investisseur, un distributeur, un employeur et un citoyen responsable, en particulier au travers de sa fondation The Human Safety Net.

Plus d'informations sur [generali.fr](https://www.generali.fr)  
Suivez notre actualité sur [LinkedIn](#)

#### A PROPOS D'AVANADE

Avanade, leader mondial et expert des solutions numériques Microsoft, est le partenaire de confiance de plus de 5 000 clients à travers le monde. Nous fournissons des solutions alimentées par l'IA, permettant aux entreprises de libérer leur plein potentiel en matière de ressources technologiques et humaines. Nos solutions optimisent les opérations, soutiennent l'innovation et stimulent la croissance. En tant que partenaire mondial de Microsoft (Global SI Partner), nous combinons une approche internationale avec une expertise locale en IA, cloud, analyse de données, cybersécurité et ERP, afin de créer des solutions centrées sur l'humain et contribuer à un impact sociétal significatif. En tant qu'entreprise responsable, nous sommes engagés en faveur de la diversité, de l'inclusion et de la durabilité, veillant à ce que notre travail profite à la fois à la société et à la réussite des entreprises que nous accompagnons.

Pour en savoir plus : <https://www.avanade.com/fr-fr>  
Suivez notre actualité sur [LinkedIn](#)