



Communiqué de presse  
Paris, le 07 septembre 2023

## **Artificielle, automatisation, et transformation des opérations**

### **Generali France et Avanade renforcent leur partenariat et l'étendent aux technologies d'Intelligence artificielle**

*Les technologies d'Intelligence artificielle et d'automatisation transforment les organisations, leurs modes de fonctionnement et améliorent les parcours client.*

*L'assureur Generali s'associe à Avanade, partenaire de longue date, dans l'usage des technologies d'automatisation, de cloud et de workplace.*

[Avanade](#), l'ESN (Entreprise de Services du Numérique) dédiée à l'écosystème Microsoft, annonce le renforcement de sa collaboration avec Generali France. Les équipes Avanade vont contribuer à identifier, développer et maintenir des solutions innovantes en tirant profit de l'Intelligence artificielle.

Ces technologies sont l'une des réponses aux enjeux stratégiques de Generali pour :

- Proposer à ses clients et intermédiaires des expériences et produits différenciants au meilleur coût.
- Générer de la croissance rentable, dans un environnement toujours plus instable.
- Optimiser ses coûts opérationnels, alors que les attentes des clients et les impératifs réglementaires continuent à hausser le niveau d'exigence.
- Libérer les collaborateurs des tâches chronophages et à faible valeur ajoutée pour améliorer à la fois leur expérience et l'efficacité globale de ses processus.

Generali France, au travers de son plan stratégique « Performance 24 », est engagé dans un vaste chantier d'amélioration de son efficacité opérationnelle. La Robotic Process Automation ou RPA, permettant de reproduire les opérations réalisées dans les outils de gestion en appliquant des règles de gestion simples, a été identifiée comme l'un des leviers de transformation.

Depuis 2017, Generali France et Avanade identifient, spécifient, réalisent et maintiennent des solutions de RPA et de robotisation de tâches dans le cadre des activités de l'assureur. Ce partenariat ne cesse de se renforcer depuis. **En 2023, plus d'un million d'actes de gestion vont être traités automatiquement, sur plus de 150 processus différents.**

Generali France, en parallèle, a développé des services d'Intelligence Artificielle. À l'été 2022, ses équipes recherchaient un partenaire capable de les accompagner dans la montée en puissance et l'industrialisation des Opérations. La relation de confiance créée au fil des années ainsi que le passage à l'échelle réussi pour la RPA ont amené l'assureur à choisir Avanade et ses équipes pour relever le défi.

Avanade et Generali renforcent donc leur partenariat, en l'étendant aux outils d'IA. L'intégrateur expert en innovation va ainsi prendre en charge la gestion des solutions existantes, leur extension à de nouveaux périmètres, et la mise en œuvre de nouveaux outils. Le périmètre confié par l'assureur comporte notamment :

- **Les chatbots et voicebots en langage naturel** : ils permettent aux clients et aux intermédiaires de simplement formuler leur demande pour être orientés vers le service ou les ressources souhaités. **Ces outils adressent près de 1,5M de demandes par an.**
- **Les outils de traitement automatique des documents** (tri d'e-mails, reconnaissance de pièces, réponses automatiques) : ils simplifient les traitements, évitent les retards, transmettent les e-mails au bon département – **ce service d'automatisation traite plus de 300 000 demandes par an.**

Ce nouveau partenariat va également faciliter l'automatisation de processus complexes, nécessitant d'orchestrer les services d'Intelligence artificielle et robots RPA.

Enfin, les experts Avanade forment les équipes opérationnelles de Generali pour qu'elles puissent elles-mêmes construire leurs propres automatismes. Cette démarche, dite de « Citizen Development », vise à faciliter le quotidien des collaborateurs en leur fournissant les outils et les compétences pour être plus efficaces au quotidien.

Les résultats pour l'assureur sont très convaincants. L'utilisation à l'échelle des technologies d'IA et de RPA a permis de supprimer des goulots d'étranglement, de réduire les charges et les délais de gestion, de proposer de nouveaux services et d'éviter les erreurs. La démarche, ciblée sur le collaborateur, a permis à chaque individu de s'approprier les technologies : les utilisateurs sont aujourd'hui les premiers pourvoyeurs d'idées de processus à automatiser et en sont les premiers bénéficiaires.

Sur le long terme, ces technologies vont permettre de transformer les activités de gestion. Les tâches administratives, chronophages et sans valeur ajoutée seront progressivement prises en charge par des automatismes toujours plus aboutis. Ce changement de paradigme permet de transformer les processus, et de proposer plus de réactivité, de qualité, de services et de contrôles en redonnant du temps aux équipes pour se concentrer sur des missions à plus grande valeur ajoutée. Le collaborateur, expert dans son domaine et secondé par des assistants digitaux toujours plus performants, pourra se consacrer à plein temps à ses dossiers et à la relation avec ses clients.

*« L'Intelligence artificielle, la Data et la RPA sont des leviers majeurs au service du plan stratégique de Generali France, ayant pour but d'assurer, via une démarche d'amélioration continue, de supervision et de maintenance, un haut degré de qualité de service et de satisfaction des métiers. Le partenariat avec Avanade nous permet, depuis quelques années, de passer à l'étape supérieure en adoptant ces technologies émergentes et en les appliquant à l'échelle. »* déclare **Emmanuel Néré, directeur de l'innovation et des solutions cognitives de Generali.**

*« Nous sommes ravis que Generali continue de nous faire confiance pour les accompagner dans la transformation et l'évolution numérique de leurs outils internes, ce partenariat de longue date se renforce de jour en jour. »* ajoute **Régis Ravant, Data & Artificial Intelligence Lead chez Avanade France, Belgique et Pays-Bas.** *« Il est très clair aujourd'hui que le*

*secteur de l'assurance est en pleine mutation et nous sommes fiers de pouvoir accompagner un acteur de premier plan tel que Generali France dans l'élaboration et l'optimisation de leur transformation numérique. »*

## **À 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 15,6 milliards d'euros en 2022 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 employeur et un acteur 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 [Twitter](#)

## **À propos d'Avanade**

Avanade est le leader mondial de solutions numériques innovantes intégrées avec l'écosystème Microsoft : cloud, conseil, solutions sectorielles, expériences utilisateurs conduites par les approches de design. Chaque jour, nos 60 000 professionnels(elles) répartis(ies) dans 26 pays accompagnent les entreprises de tous secteurs d'activité, en favorisant un impact positif sur l'humain. Comptant à notre actif le plus grand nombre de certifications Microsoft (plus de 60 000) et les 18 compétences Microsoft de niveau Gold, nous détenons l'ensemble des expertises pour aider les organisations à se développer et à se transformer. Nous sommes une entreprise centrée sur l'humain, qui s'engage à offrir un environnement de travail inclusif encourageant le "bien être soi-même" au travail. En qualité d'entreprise responsable, nous contribuons à bâtir un monde durable et aidons les jeunes des communautés sous-représentées à exploiter leur potentiel et à se réaliser. La société Avanade a été fondée en 2000 par Accenture LLP et Microsoft Corporation.

Pour en savoir plus : [www.avanade.com/fr-fr](https://www.avanade.com/fr-fr).

*Avanade et le logo Avanade sont des marques déposées ou des marques commerciales d'Avanade Inc. Les autres noms de produits, de services ou de sociétés mentionnés dans ce communiqué de presse sont des marques commerciales ou des marques déposées de leurs propriétaires respectifs.*

## **Contacts Presse**

Morad Salehi  
Tyto PR  
06 79 78 16 76  
[morad.salehi@tytopr.com](mailto:morad.salehi@tytopr.com)