

VUE D'ENSEMBLE //

Le client

Helvetia est un groupe d'assurances suisse exerçant ses activités dans le monde entier. Le siège principal du groupe Helvetia se situe à Saint-Gall. Helvetia est la principale compagnie d'assurance toutes branches en Suisse.

Le projet

Un chatbot a été développé pour le site web de Helvetia. Il peut traiter directement de nombreux cas d'utilisation et fournir des informations ainsi que des liens utiles. De nombreux services et interfaces supplémentaires ont été développés avec le chatbot. Le chatbot «Clara» est accessible sur le site web ainsi que sur WhatsApp. Ceci est la promesse faite au client.

Chiffres clés du projet

Équipe du projet: 7-9 collaborateurs
Période: Juin 2019-aujourd'hui
Mise en ligne: Décembre 2019

Technologies utilisées

- > OpenShift
- > Python
- > Java
- > Angular
- > MongoDB

adesso Suisse SA

En tant que prestataire indépendant de services informatiques et de conseil, adesso veille au succès de vos projets et à la sécurité future de vos applications à travers ses activités de conseil et de développement logiciel. Notre mission: optimiser les processus du cœur de métier à travers une utilisation ciblée de l'informatique moderne. Ce faisant, nous misons sur la proximité avec le client et la flexibilité.

adesso Suisse SA

info@adesso.ch
www.adesso.ch



Zürich | Berne | Bâle | Lausanne | Lugano

CHATBOT „CLARA“

«Nous sommes très satisfaits du soutien que nous a apporté adesso. Pour nous, il était nécessaire de développer davantage de ressources de développement de manière rapide et ciblée. En très peu de temps, adesso nous a donné accès à des spécialistes motivés et talentueux dans ce domaine. Nous avons engagé le premier collaborateur adesso pour notre projet et, avec son soutien, nous avons pu augmenter la rapidité et la qualité de nos développements.»

**Florian Nägele, Head Omnichannel & Touchpoint Management,
Helvetia Assurances Suisse**

Situation initiale

En 2017, Helvetia a lancé en Suisse un chatbot sur son site web afin de signaler les vols de vélo. Suite au feedback positif des clients, la représentation d'autres processus existants a été planifiée au fur et à mesure dans le chatbot (p. ex. calculateur de prime de responsabilité civile, calculateur de l'inventaire du ménage, bot de déclaration de sinistre, etc.) afin de proposer un service clientèle encore meilleur aux assurés. Par ailleurs, le site Internet moderne contribue à donner une image attrayante et innovante de l'entreprise. En ce qui concerne les processus internes, le remplacement des anciens formulaires par de nouvelles possibilités d'intégration est destiné à améliorer l'efficacité. La liste des processus représentés n'est pas exhaustive, mais les fonctions qui n'existent pas encore dans le bot doivent au moins apparaître sous forme d'informations.

La solution

Le chatbot «Clara» a été mis en service avec succès sur le site web d'Helvetia en décembre 2019 et a été développé en continu depuis lors. Il communique avec de nombreux systèmes internes et externes pour lesquels des interfaces et des services supplémentaires ont dû être développés. Par exemple, les éléments suivants ont été intégrés: le CRM et le système client pour l'identification du client, le répertoire d'adresses et d'agences pour trouver les conseillers clientèle correspondants, Inxmail et Twilio pour l'envoi d'e-mails, de SMS et de messages WhatsApp, etc. Ces services nécessitent un bon cycle DevOps avec des canaux DevOps qui ont également dû être développés et entretenus ou doivent encore l'être. Les chatbots fonctionnent de manière productive sur la Helvetia Cloud Platform (HCP) exécutée sur la technologie ultramoderne OpenShift, et ont par conséquent été optimisés pour une utilisation sur cette plateforme.

Le collaborateur d'adesso a contribué de manière significative à la professionnalisation du canal DevOps ainsi qu'au soutien de l'architecture de la solution, sans forcément se limiter à un projet spécifique.

Avantages client

L'assuré peut désormais communiquer ses demandes et ses problèmes 24h/24 via le site web ou via WhatsApp et obtient directement une réponse du chatbot, sans nécessiter l'intervention d'un collaborateur de service de Helvetia. Il peut clore de nombreux processus en temps réel (p. ex. signalement d'un vol de vélo) et le paiement est déclenché directement de façon automatisée. Cela allège la charge de travail du centre de service. Les processus sont nettement plus simples, plus rapides et donc plus économiques. Avec le chatbot, Helvetia dispose par ailleurs d'une innovation technique faisant appel aux dernières technologies (apprentissage automatique, compréhension du langage naturel) et contribuant à donner une image moderne de l'entreprise. Les demandes client sont directement renvoyées dans le système back-end. Le chatbot est ainsi amélioré en continu et les nouveaux cas d'utilisation les plus recherchés par les clients sont extraits.

En raison notamment de la cessation des activités due au coronavirus, la présence numérique de Helvetia a encore gagné en importance, c'est pourquoi le chatbot.