

MAIF et Zelros étendent leur collaboration pour une IA au service des conseillers

Dans une volonté continue d'améliorer l'aide aux conseillers et la satisfaction de ses sociétaires, MAIF étend sa collaboration avec Zelros, une solution d'intelligence artificielle (IA) spécialisée dans la relation client. Par l'évolution de ce partenariat, MAIF et Zelros souhaitent exploiter toutes les possibilités offertes par l'IA afin de simplifier les démarches pour les conseillers tout en améliorant la qualité du conseil pour les sociétaires.

En 2021, 78% des consommateurs déclaraient que les interactions combinant IA et humain sont plus satisfaisantes que des interactions exclusivement humaines. Ce sentiment est partagé par les téléconseillers qui estiment à 78% qu'utiliser des solutions à base d'IA génère un impact positif sur leur organisation (Harvard Business Review et American Stress Institute 2017).

MAIF contribue à l'IA éthique et l'open source

Soucieuse des évolutions et du progrès technique tout en restant à l'écoute des attentes de ses sociétaires et collaborateurs, MAIF se mobilise depuis plusieurs années afin de développer des systèmes intelligents permettant un accompagnement au cœur des métiers. En 2019, la mutuelle d'assurance a développé Mélusine, un logiciel qui analyse le contenu des mails afin d'orienter automatiquement auprès du bon interlocuteur, apportant un gain de temps au bénéficiaire du service rendu aux sociétaires. Plus récemment, deux autres solutions basées sur l'intelligence artificielle ont également été développées par MAIF : Shapash et Eurybia.

Dans sa volonté de contribuer au mieux commun, MAIF met à disposition ces 3 logiciels en open source. La signature de ce nouveau partenariat avec Zelros vient ancrer la position de MAIF en tant qu'acteur d'une IA éthique et progressiste au service de la relation avec ses sociétaires.

Une expérimentation testée et approuvée

Partenaires depuis 2017 à l'occasion d'un premier test, MAIF et Zelros étendent leur collaboration afin d'exploiter l'ensemble des possibilités offertes par l'assistance intelligente. L'outil dans sa version complète, expérimenté par un panel de conseillers en 2021, permet de suggérer des conseils sur-mesure et des produits personnalisés. Ainsi, l'un des premiers cas d'usage mis en place par cet outil concerne l'assurance des véhicules électriques.

Cette expérimentation a pu démontrer toute l'importance d'une aide au conseiller, pour délivrer des recommandations plus personnalisées aux sociétaires et adaptées à leurs projets de vie. L'outil est d'ores et déjà déployé auprès de l'ensemble des collaborateurs du réseau de vente MAIF.



Christine Mathé-Cathala

Directrice générale adjointe MAIF en charge de la Relation Sociétaires

« Les différentes expérimentations nous ont conforté dans l'intérêt d'utiliser l'intelligence artificielle pour accompagner nos conseillers et gestionnaires. Ce gain offert par les assistants spécialisés nous permet d'être encore plus dédiés à l'accompagnement personnalisé de nos sociétaires, dans leurs projets de vie comme lors d'un sinistre. Avec ce déploiement à grande échelle, MAIF fait un pas supplémentaire pour être toujours plus attentive à l'expérience vécue par ses sociétaires. »

Damien Philippon

COO et Co-Fondateur de Zelros



« Nous avons la chance d'avoir construit les premières versions de notre moteur de recommandations avec les équipes MAIF. Nous avons été guidés par le N°1 de la Relation Client en France pour la 18ème année consécutive. Ces 5 années de collaboration ont véritablement forgé notre vision et notre ambition : aider les acteurs de l'assurance à mieux protéger leurs clients dans un monde toujours plus risqué. Nous sommes fiers de poursuivre cette collaboration sous la forme de ce partenariat qui nous permettra d'innover encore plus fort et plus loin pour le bénéfice de tous les sociétaires MAIF. »

A propos de MAIF



6^{ème} assureur automobile et 1^{er} assureur du secteur associatif, MAIF couvre l'ensemble des besoins de plus de 4 millions de sociétaires (assurances de biens, prévoyance, santé, assistance, épargne, crédit...), pour un chiffre d'affaires de plus de 3,9 milliards d'euros en 2021. Régulièrement plébiscitée en matière de relation clients, MAIF est devenue en 2020 société à mission, avec pour raison d'être de porter une attention sincère à l'autre et au monde et de la placer au cœur de chacun de ses engagements et de ses actions.

Plus d'informations sur : entreprise.maif.fr

A propos de Zelros

Zelros fournit des recommandations d'assurance personnalisées en temps réel sur tous les canaux d'interaction. Le moteur de recommandation Zelros permet aux acteurs de l'assurance de stimuler l'acquisition de clients, les ventes croisées, de renforcer l'efficacité des agents et d'augmenter la rétention. Les leaders de la distribution et de l'innovation font confiance à Zelros pour créer des expériences pertinentes et proactives pour leurs clients et leurs agents.

Plus d'informations sur : www.zelros.com

Contacts Presse MAIF

Garry Menardeau

garry.menardeau@maif.fr

06 29 37 10 99

Simon Vuillemin

simon.vuillemin@maif.fr

06 11 44 61 78

Contact Presse Zelros

Domitille Dien

domitille.dien@zelros.com

06 64 48 58 31