

Zaion et La France Mutualiste révolutionnent la gestion des appels clients avec le lancement de Zaion AutoSummary, solution fondée sur l'IA générative

Paris, 8 février 2024.

Zaion, pionnier dans le domaine de l'intelligence artificielle dédiée à la Relation Client, annonce le lancement de Zaion AutoSummary, une avancée révolutionnaire dans la gestion automatisée des interactions agent-client.

Déployé en partenariat avec La France Mutualiste, Zaion AutoSummary représente une avancée notable dans le domaine de la gestion post-appel en permettant **la génération instantanée de résumés automatiques en temps réel à la clôture de chaque communication téléphonique.**

Cette solution, fondée sur l'IA Générative 100 % propriétaire et Made in France de Zaion, représente une avancée technologique majeure dans la gestion automatisée des appels téléphoniques des grandes entreprises.

La France Mutualiste a joué un rôle crucial dans le perfectionnement de Zaion AutoSummary en tant que premier client à avoir testé cette solution prometteuse. Son implication dans la validation en conditions réelles a été déterminante pour garantir son bon fonctionnement et son adaptation aux besoins opérationnels du secteur de l'assurance.

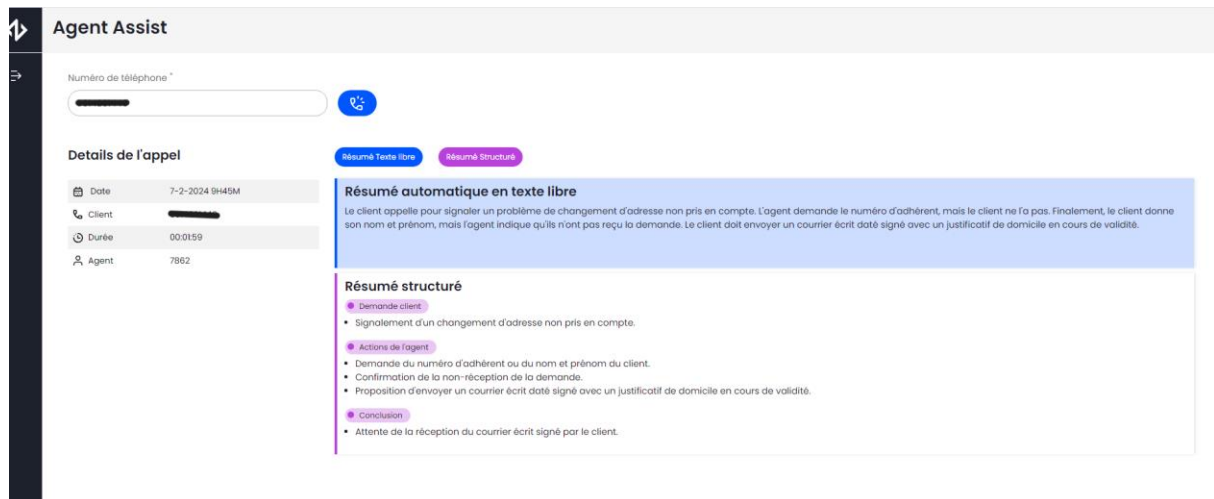
Les bénéfices de Zaion AutoSummary sont multiples : une efficacité opérationnelle accrue découlant de la baisse draconienne du temps de travail post-appel, une historisation exhaustive de l'ensemble des appels et une standardisation des résumés d'appel pour une gestion homogène des interactions avec la clientèle.

La France Mutualiste et Zaion entendent poursuivre cette collaboration fructueuse qui renforce leur partenariat stratégique engagé en 2019.

« Nous sommes extrêmement fiers du succès de Zaion AutoSummary, fruit d'années de recherche et développement dans le domaine de l'intelligence artificielle appliquée à la Relation Client. Ce partenariat avec La France Mutualiste témoigne de notre engagement à proposer des solutions innovantes pour optimiser la gestion des interactions avec les clients des grandes entreprises », déclare Franz Fodéré, président-fondateur de Zaion.

« La gestion par l'IA de la tâche chronophage que représente la réalisation des comptes rendus des appels permet une optimisation du travail de nos gestionnaires. Grâce à Zaion AutoSummary, ils peuvent se concentrer entièrement sur leur mission principale, à savoir accompagner au mieux nos clients dans leur demande », explique Claudia Nogueira, Responsable projets chez La France Mutualiste.

Capture d'écran : Résumé automatique en texte libre ou structuré



The screenshot shows the 'Agent Assist' interface. On the left, there's a sidebar with a home icon and a search icon. The main area is titled 'Agent Assist' and contains a 'Numéro de téléphone' field with a search icon. Below this is a 'Details de l'appel' section with a table:

Icon	Field	Value
📅	Date	7-2-2024 9h45M
👤	Client	[Redacted]
🕒	Durée	00:01:59
👤	Agent	7862

To the right of the table are two tabs: 'Résumé Texte libre' (selected) and 'Résumé Structuré'. The 'Résumé automatique en texte libre' section contains the following text: 'Le client appelle pour signaler un problème de changement d'adresse non pris en compte. L'agent demande le numéro d'adhérent, mais le client ne l'a pas. Finalement, le client donne son nom et prénom, mais l'agent indique qu'ils n'ont pas reçu la demande. Le client doit envoyer un courrier écrit daté signé avec un justificatif de domicile en cours de validité.'

The 'Résumé structuré' section contains a list of items:

- Demande client**
 - Signalement d'un changement d'adresse non pris en compte.
- Actions de l'agent**
 - Demande du numéro d'adhérent ou du nom et prénom du client.
 - Confirmation de la non-réception de la demande.
 - Proposition d'envoyer un courrier écrit daté signé avec un justificatif de domicile en cours de validité.
- Conclusion**
 - Attente de la réception du courrier écrit signé par le client.

A propos de Zaion

Fondée à Paris en 2017 par Franz Fodéré, Zaion est le leader de l'IA Conversationnelle, Vocale et Générative dédiée à la Relation Client. La scale-up accompagne les entreprises dans l'amélioration de l'expérience client grâce à l'intelligence artificielle et place la voix au cœur d'une relation engageante, interactive et efficace.

Plus d'informations sur <https://zaion.ai/>

À propos de La France Mutualiste

Groupe mutualiste créé il y a plus de 130 ans par Léon Guillot avec l'ambition de permettre à tous les Français de construire leur retraite, La France Mutualiste rassemble et accompagne plus de 290 000 adhérents-clients. Spécialiste d'épargne et de retraite, ainsi que d'assurances et solutions santé par le biais de sa filiale Média Courtage, le groupe gère 8,8 milliards d'euros d'actifs. Implantée dans toute la France à travers un maillage de 58 agences, La France Mutualiste entretient avec ses adhérents un lien de proximité et de confiance, dans la transparence et l'écoute. C'est cet esprit de famille qui anime et rassemble ses 535 collaborateurs et 260 bénévoles.

Mutualiste dans son nom et dans son ADN, La France Mutualiste considère que faire groupe est essentiel pour mieux défendre chacun et que la force collective est essentielle pour apporter un avenir meilleur à ses adhérents et à notre monde. Son engagement sociétal se traduit notamment par le soutien de nombreux projets favorisant les liens intergénérationnels.

Plus d'informations sur www.la-france-mutualiste.fr

La France Mutualiste, Tour Pacific, 11-13 cours Valmy, 92977 PARIS LA DEFENSE CEDEX, Mutuelle nationale de retraite et d'épargne soumise aux dispositions du Livre II du Code de la mutualité, Immatriculée au répertoire SIRENE sous le n° SIREN 775 691 132.



COMMUNIQUE DE PRESSE

Contact presse Zaion :

Céline d'Arvieu – tel : 06 08 26 28 03 – cdarvieu@zaion.ai

Contacts presse La France Mutualiste :

Oxygen RP – Chloé Raymondeau – tel : 06 77 01 97 88 – chloe.r@oxygen-rp.com

La France Mutualiste – Marine Lathuillière – tel : 06 65 12 56 08 – m.lathuilliere@la-france-mutualiste.fr