

# POC Training BOT avec l' Intelligence Artificielle (IA)

## *Pilote nouvelle offre santé*

*Simulateur d'entretiens commerciaux pour aider les conseillers à tester leurs connaissances sur la nouvelle offre Santé*

# Un BOT quésaco ?


## Un simulateur d'entretiens commerciaux avec l'IA

- Développement par G2S d'un **simulateur d'entretiens destiné à l'entraînement des équipes commerciales** dans le cadre du lancement de la nouvelle offre Groupama Santé.
- Il s'agit d'un **échange conversationnel entre un conseiller et une IA**.

A l'issue de l'échange, **l'IA génère un compte-rendu auquel seul le conseiller a accès** avec des recommandations.

- Accès aux comptes-rendus **pendant 3 mois**, puis suppression automatique
  - Le conseiller commercial joue son rôle de conseiller commercial
  - Le **Bot via l'IA** joue le rôle du sociétaire/ prospect
  - avec plusieurs profils de clients et des objections aléatoires pour que chaque situation d'entraînement soit unique
- 
- Ce **module d'entraînement avec l'IA** intervient en complément du parcours de formation classique.

C'est un outil **post formation** pour s'entraîner sur des simulations d'entretiens de vente à la nouvelle offre santé, pour tester la bonne appropriation de l'offre et s'auto-évaluer.



### Simulateur d'entretien

Groupama santé active

Mode d'entrée:

Mode Texte

Mode Vocal

Profil client :

Particulier

Identité du client

Nom	Michelle
Âge	50
Sexe	Femme

Analyser

Réinitialiser

Historique des synthèses




Tableau de bord

Historique des synthèses

Prêt

Mode vocal désactivé

# L'IA génère un compte-rendu feedback auquel seul le conseiller à accès

## Historiques & Évaluations



Accéder aux historiques

Conversations et évaluations



- Une synthèse générale de la simulation d'entretiens



**Synthèse**



Très bien



Bien



Satisfaisant



À améliorer

- Une grille d'observation détaillée avec 5 items

Maîtrise Produit &  
Technique

Découverte &  
Adaptation Client

Traitement Objections &  
Argumentation

Relationnel &  
Conclusion

Cross-Selling &  
Opportunités

Pour chaque item, une observation :



Très bien



Bien



Satisfaisant



À améliorer

& une vision détaillée :



Points Positifs



Points à Améliorer



Ce qui devrait être dit

En cas d'item:



Satisfaisant

OU



À améliorer



Réponse suggérée

- Des recommandations



Principales Forces



Axes d'Amélioration



Actions Correctives

- Une enquête de satisfaction

Votre avis compte !

Prenez quelques minutes pour répondre à notre enquête de satisfaction et aidez-nous à améliorer cet outil.



Accéder au questionnaire

Usage strictement interne

# Une phase de tests avec des commerciaux pilote

## Des suggestions d'amélioration et correction des bugs

- **Des conseillers commerciaux testeurs :**
  - 2 CC de GCM et 2 CC de GOC (choisis par les Dirdev en juin 25)
  - Les CC ont réalisé entre 3 et 6 appels chacun
- Mise à disposition d'une **grille d'observation** des feedbacks
- Prise en compte des retours des commerciaux pour **améliorer la pertinence et performance** de l'outil :
  - *Coupures : résolu via une solution Push to talk – appui sur la touche espace pour parler*
  - *Affichage des informations du client : correction de Bug sur le changement de Profil*
  - *Correction infos techniques : exemple proposition GAV aux personnes âgées)*
  - *Varier le vocabulaire d'un profil à un autre*
  - *Le faire poser des questions sur le budget, conditions de résiliation, délai de carence,...*
  - *Sorties de contrat groupe au moment du passage à la retraite pour contourner la loi EVIN*
  - ...

I. Questions	
Partie conversation	
N°	Question
1	Le push-to-talk (appui sur la touche espace) répond-il efficacement au problème de fluidité de la conversation ?
2	Le client est-il plus ouvert à la discussion maintenant ? Est-il plus actif ?
3	Pose-t-il des questions ?
4	Aborde-t-il des sujets comme la concurrence, la tarification ou les conditions de résiliation ?
5	Le vocabulaire utilisé est-il adéquat par rapport au profil du client ?
Partie Evaluation	
N°	Question
1	Percevez-vous une différence par rapport aux simulations précédentes ?
2	L'analyse est-elle davantage en adéquation avec le profil ?
3	Avez-vous rencontré des erreurs techniques lors de l'évaluation ? (par exemple : préconisation d'une GAV pour une personne âgée, ou d'une assurance emprunteur pour un demandeur d'emploi)
II. Remarques Libres	
(Espace dédié aux commentaires spontanés)	
N°	Remarque
1	
2	
3	

**Quels points de l'échange vous ont paru les plus réalistes, et pourquoi ?** « La partie à droite parce que pour une fois le bot va un peu plus loin que la question posée et se livre sur ses passe-temps, ça créé un climat et ça donne l'impression d'un vrai échange. »

**Cross-Selling & Opportunités Commerciales :** « Pertinence de l'emprunteur questionnée : pas toujours réaliste d'ouvrir ce sujet en entretien santé. »

**Traitement Objections & Argumentation :** « Confusion sur la notion d'objection : certaines attentes (ex. délai de remboursement) sont considérées comme objections alors que ce sont des priorités client. »

# Un déploiement dans le cadre du pilote Heka



*3 caisses pilote (GCM, GOC, PVL) déploieront le BOT auprès des commerciaux*



## Phase de tests et feedback :

- Tests avec des commerciaux pilotes de GCM et GOC jusqu'au 11/08/25
- Phase de recette élargie à partir du 31/08/25
- Nouvelles phases de tests à la suite des modifications apportées jusqu'au 7/10/25



## Outil intégré via Mon Université :

- Parcours « Elearning » mis à disposition dans Mon Université en octobre 2025
- Ajout du simulateur dans le parcours « Elearning » à partir du 6/11/2025 via un lien externe
- Ajout d'un questionnaire de satisfaction sur le BOT pour recueillir l'expérience utilisateur et améliorer l'outil en vue de sa généralisation : <https://forms.office.com/e/x3TPmdtTnr>



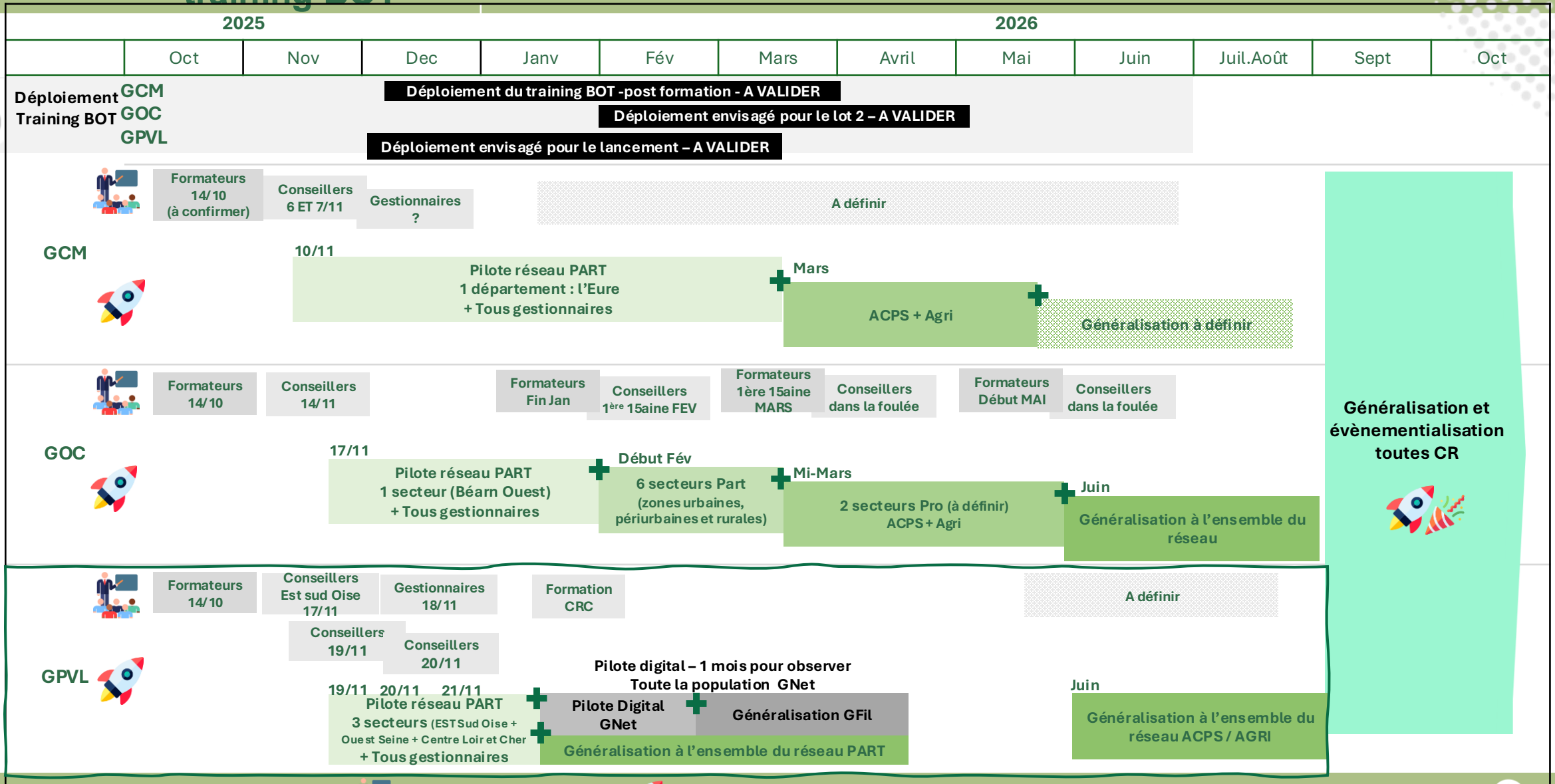
## Déploiement :

- Déploiement à la suite des formations aux CC du pilote des 3 CR sur la nouvelle offre Santé GOC, GCM et GPVL
- Mise à disposition du simulateur après le début des formations en présentiel (et post réalisation des Elearning)
- Déploiement prévu sur 2026 à l'ensemble des entités en fonction du bilan qui sera réalisé début 2026.



# Calendrier des 3 caisses pilotes :

## Point d'attention : modification du pilote sur le Digital pour GPVL & déploiement training BOT



Formation



Déploiement pilote

Usage strictement interne



**mon université**  
mon espace de formation Groupama

- Accueil
- Mon profil
- Formations Catalogue
- Mes inscriptions



## Activité en cours



Simulateur d'entretien

Reprendre la formation

## Description



Voir mon suivi



## Informations

Mode d'apprentissage :  
Mixte (blended learning)

Langue :  
Français

Cliquez sur les lignes pour réaliser votre formation



Simulateur d'entretien



Simulateur version dégradée





## Simulateur d'entretien

Groupama santé active

Commencez à vous entraîner  
en cliquant ici



### Profil client :

Particulier



### Identité du client

Nom	Nour
Âge	45
Sexe	Femme

Analyser

Réinitialiser

### Historique des synthèses



Tableau de bord

Historique des synthèses

Profil client changé : Particulier

**Vous pouvez changer l'identité du client en cliquant sur le profil client**  
**Cliquez sur ACPS ou AGRICULTEUR,**  
**puis cliquez de nouveau sur PARTICULIER**

**Le profil client est changé !**

Mode vocal: maintiens ESPACE pour parler

Usage strictement interne





# Simulateur d'entretien

Groupama santé active

## Mode d'entrée:

Mode Texte

Mode Vocal

## Profil client :

Particulier

## Identité du client simulé

(Client fictif généré par IA)

Nom

Medhi

Âge

26

Sexe

Homme

Analyser

Réinitialiser

## Historique des synthèses



Tableau de bord

Historique des synthèses

Mode texte activé

Mode vocal: maintiens ESPACE pour parler



**Conversation fictive :** Le client est un personnage simulé par l'intelligence artificielle.

**Vous:** bonjour

24/10/2025 18:07

**Assistant:** Bonjour ! Merci pour l'accueil.  
Du coup, vous pouvez m'expliquer un peu comment ça marche chez Groupama ?  
Parce que franchement, je trouve que c'est jamais très clair ces histoires de mutuelle...

24/10/2025 18:07

Il n'y a pas de bouton « démarrer », lancez la simulation en rédigeant votre texte

Usage strictement interne

## Groupama sante active

### Mode d'entrée:

Mode Texte

Mode Vocal



Pour parler, maintenez la touche

ESPACE

### Profil client :

Particulier

### Identité du client

Nom	Nour
Âge	45
Sexe	Femme

Analyser

Réinitialiser

### Historique des synthèses



Tableau de bord

Historique des synthèses

Mode vocal activé - prêt à l'utilisation

Mode vocal: maintiens ESPACE pour parler



Il n'y a pas de bouton « démarrer », lancez la simulation en maintenant la touche ESPACE et parlez



# Compte Rendu du RDV

Généré le 24/10/2025 à 18:05



**Avertissement :** Ce rapport a été généré automatiquement par une intelligence artificielle.



## Synthèse

### X À améliorer

Le conseiller n'a pas répondu aux attentes du client, n'a pas engagé de dialogue constructif ni apporté d'informations sur l'offre. L'accueil est minimal et ne montre ni écoute ni personnalisation. Aucune proposition ni découverte client n'a été réalisée.



## Profil Client

**Nom:** Nicole

**Âge:** 72 ans

**Profession:** Retraitée, ancienne salariée du privé

**Type:** Particulier

**Profil Passerelle:** Senior


**Situation:** Veuve

### Bon à savoir :

- ✓ Accès aux grilles d'observation pendant 3 mois
- ✓ Suppression automatique des grilles après 3 mois
- ✓ Possibilité pour les collaborateurs de l'enregistré sur leurs postes de travail

# Annexes

# Solution proposée : Présentation



## Training Bot

Groupama Santé

**Mode de questions:**

[Mode RDV](#) [Mode entraînement](#)

**Mode d'entrée:**

[Mode Texte](#) [Mode Vocal](#)


**Profil client :**

[Particulier](#)

[Sauvegarder conversation](#) [Évaluer](#) [Reset Conv](#)

**Historiques & Évaluations**

[Accéder aux historiques](#)  
Conversations et évaluations



Groupama

Écrivez votre message ici...

[Envoyer](#)

# Solution proposée (2)

Après la sélection d'un profil client dans une liste déroulante , l'application fonctionne selon :

- 2 modes de génération de questions :
  - Mode RDV : il s'agit d'un mode de conversation « réel» , càd , les messages du client sont rédigés en direct.
  - Mode entraînement : une liste de question est définie au préalable et est utilisée.
- 2 modes de communication : **dans les deux cas les conversations sont affichées à l'écran au fur et à mesure , sous format d'un Chat .**
  - Textuel
  - Vocal

Les conversations et les évaluations peuvent être sauvegarder à la fin de la session.

The screenshot shows the 'Training Bot' interface for 'Groupama Santé'. It features a header with the G2S logo and the title 'Training Bot'. Below the header, the text 'Groupama Santé' is displayed. The interface is divided into several sections: 1. 'Mode de questions:' with two buttons: 'Mode RDV' (highlighted in green) and 'Mode entraînement'. 2. 'Mode d'entrée:' with two buttons: 'Mode Texte' (highlighted in green) and 'Mode Vocal'. 3. 'Profil client :' with a dropdown menu showing 'Particulier'. 4. Three action buttons: 'Sauvegarder conversation', 'Évaluer', and 'Reset Conv'. 5. 'Historiques & Évaluations' section with a button 'Accéder aux historiques' and the text 'Conversations et évaluations'.

# Solution proposée (3) – Profils client

## Constitution des profils client

Nous partons de l'exercice des jeux de cartes (de la formation en présentielle) que les commerciaux ont déjà découvert lors de leur formation.

Le jeu est constitué de :

- **3 profils :**

- Particulier
- Agriculteur
- ACPS

- **Chaque profil comprend :**

- 8 persona (exemple : Thomas, 19 ans, étudiant en alternance dans le secteur de la restauration – rural)
- 15 caractéristiques (exemple : Mes revenus risquent de diminuer)
- 20 objections (exemple : C'est trop cher)

- **8 aléas possibles** (exemple : Le client est très pressé et ne dispose que de 5 minutes à consacrer au conseiller)

Lorsqu'on choisit un profil, 1 persona, 3 caractéristiques et 3 objections sont tirés au hasard pour constituer le client représenté par le bot.

**Training Bot**

Groupama Santé

**Mode de questions:**

Mode RDV Mode entraînement

**Mode d'entrée:**

Mode Texte Mode Vocal

**Profil client :**

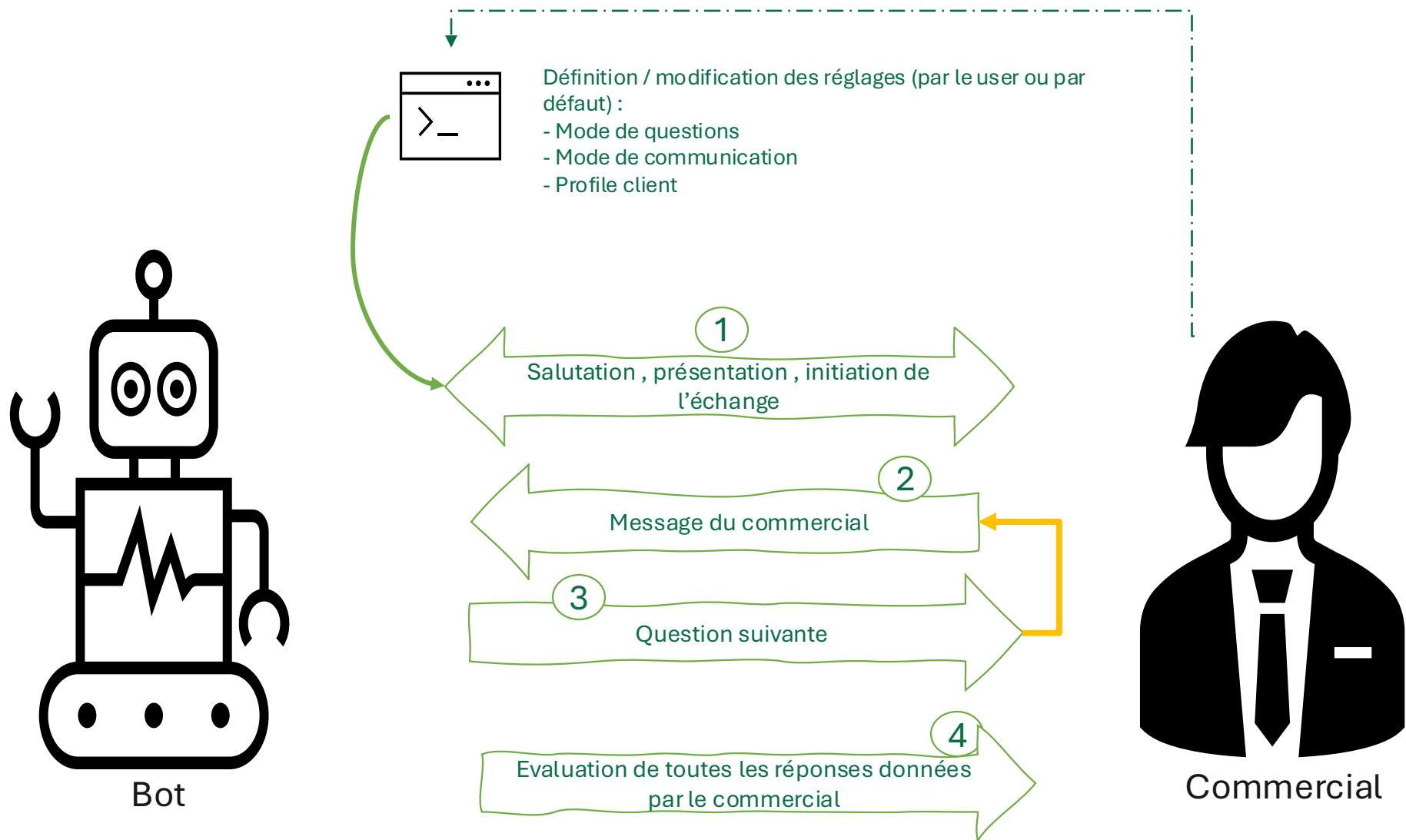
Particulier

Sauvegarder conversation Évaluer Reset Conv

**Historiques & Évaluations**

Accéder aux historiques  
Conversations et évaluations

# Schéma conversationnel





# Fonctionnement du mode Audio – Azure speech AI

