



## Solution client de Microsoft Étude de cas d'une solution client

### Une société d'assurance améliore son service à la clientèle et économise sur ses coûts grâce à un nouvel outil de services d'applications pour le Web

#### Aperçu

**Pays :** Canada

**Secteur d'activité :** Assurance

#### Le client

Établie à Burlington en Ontario, Coons Insurance Brokers Ltd. est une société indépendante et prospère de gestion de courtage en assurance comptant 10 employés.

#### Situation

Aux prises avec un système de gestion de courtage désuet ayant atteint ses limites, Coons Insurance voulait implanter un nouveau système plus rentable pour offrir à ses clients un service plus efficace.

#### Solution

Afin de gérer plus efficacement les communications avec sa clientèle, Coons Insurance s'est tournée vers Technologie Keal, un partenaire certifié Microsoft, pour mettre en œuvre la solution de services d'applications Signassure pour le Web.

#### Avantages

- Efficacité accrue
- Économie de temps
- Économie de coûts

« La solution hébergée Signassure a beaucoup amélioré notre efficacité et la gestion générale de nos fichiers. Nous avons maintenant une méthode transparente pour communiquer avec nos clients et tout peut se faire sur le Web. Nous avons aussi économisé énormément de temps en maintenance depuis que Technologie Keal s'occupe de l'assistance et de la maintenance à distance. »

Chris Coons, copropriétaire, Coons Insurance

Coons Insurance Brokers Ltd. est une prospère société indépendante et prospère de gestion de courtage en assurance, établie à Burlington en Ontario. Avec ses dix employés, Coons Insurance est reconnue dans la collectivité pour son professionnalisme, son service à la clientèle et la qualité de ses produits d'assurance. Entreprise florissante, elle voulait mettre à jour son système de gestion de courtage désuet afin de suivre le rythme de l'évolution des services et de la croissance de sa clientèle. L'entreprise souhaitait aussi rationaliser ses services, mettre à jour ses TI et réduire ses coûts. Elle a décidé de déployer Signassure, une application Web hébergée, conçue spécifiquement pour le secteur en constante évolution de l'assurance. Développée par Technologie Keal, un partenaire certifié Microsoft<sup>MD</sup>, Signassure a permis à Coons d'améliorer son service à la clientèle, d'accroître l'efficacité de son personnel et de réduire ses coûts de maintenance et d'assistance informatique.

## Situation

Depuis 1965, les courtiers accrédités de Coons Insurance Brokers Ltd. dispensent des services d'assurance opportuns et de qualité à une clientèle qui compte maintenant plus de 4 500 clients. Entreprise locale reconnue, Coons Insurance est fière d'aider ses clients à trouver la meilleure combinaison possible de service, de protection et de prix.

Comme Coons Insurance est une petite entreprise, les fonds et les ressources réservés aux mises à jour et à la maintenance informatiques sont limités. Jusqu'en 2000, l'entreprise utilisait un système de gestion de courtage sous DOS appelé TABS. Le système sur terminal non programmable qu'elle utilisait depuis les années 1980 offrait des fonctions rudimentaires et limitées. Il était donc difficile pour Coons de suivre le rythme des affaires d'aujourd'hui et de servir sa clientèle de plus en plus nombreuse.

En outre, selon Chris Coons, copropriétaire de Coons Insurance et également courtier, la maintenance et la mise à jour devenaient de plus en plus problématiques puisque le système TABS avait atteint ses limites. Le vieux système sous DOS restreignait le nombre de transactions et de documents que les courtiers pouvaient traiter quotidiennement.

« Le système TABS était archaïque comparativement à ce que les sociétés d'assurance concurrentes utilisent aujourd'hui. Non seulement n'offrait-il que des fonctions de base limitées, mais il était aussi frustrant et gruge-temps pour nous d'en assurer la maintenance », indique M. Coons.

Le secteur de l'assurance évolue rapidement et les courtiers ont besoin des outils les plus récents pour suivre le rythme. L'absence d'assistance informatique pour le système TABS a amené Coons Insurance à rechercher

un nouveau système pour maintenir son avantage concurrentiel.

## Solution

Coons Insurance s'est finalement tournée vers Technologie Keal, un partenaire certifié Microsoft<sup>MD</sup>. Après examen des besoins spécifiques de l'entreprise, Keal a recommandé une application hébergée appelée Signassure<sup>MC</sup> qui offre des outils de comptabilité, de gestion de polices, de gestion de la clientèle, de marketing et de production de rapports adaptés au secteur de l'assurance. Développée par Technologie Keal, cette application Web fonctionne sur une plate-forme qui comprend le système d'exploitation Windows<sup>MD</sup> 2000 et utilise Microsoft SQL Server<sup>MC</sup> comme base de données. Comme Signassure est une application fournie en tant que service (SaaS), on peut accéder au programme hébergé partout et en tout temps à partir de n'importe quel navigateur Internet. Ainsi, les utilisateurs consacrent moins de temps à l'installation et aux mises à jour et peuvent se concentrer sur l'amélioration du service à la clientèle.

À titre d'application hébergée ou SaaS construite et conçue dans un environnement Windows, Signassure a l'apparence familière des logiciels Microsoft. Pat Durepos, président de Technologie Keal, explique que Signassure s'intègre à Microsoft Word et au tableur Microsoft Excel<sup>MD</sup> au niveau de l'ordinateur de bureau, ce qui permet aux courtiers d'assurance d'accéder plus rapidement et plus facilement à l'information sur le client. La nouvelle version de Signassure, sigXP, repose sur une architecture 32 bits offrant un cycle de développement plus rapide et des fonctions améliorées telles que la possibilité de glisser-déplacer des fichiers externes dans l'application et de percevoir des fonds électroniquement, en plus de s'intégrer totalement à la messagerie. La nouvelle

version permettra aux clients du secteur du courtage de Keal de fonctionner selon le principe du SEMCI (entrée unique de données – accès à de multiples assureurs) et dans un environnement sans papier.

« Un des avantages de la plate-forme Microsoft est qu'elle permet à Signassure de s'intégrer de façon transparente aux principales applications logicielles que nos clients utilisent sur une base quotidienne, fait valoir M. Durepos. En outre, le client n'a pas à se préoccuper de la gestion de la technologie en tant que telle, ce qui lui permet de se concentrer sur ses activités fondamentales et de prendre des décisions d'affaires mieux éclairées. Grâce à la solution Signassure, le coût de la technologie dans le bilan des clients en courtage se retrouve dans la colonne de l'actif. »

Technologie Keal a choisi de développer un modèle SaaS pour ses clients parce que les courtiers voulaient se concentrer sur leurs activités fondamentales, à savoir vendre de l'assurance et des services à leur clientèle, non pas gérer la technologie. Ce modèle n'exige aucune maintenance, aucun traitement de nuit, aucun engagement de la part du courtier; en outre, comme toutes les transactions se font en temps réel, le courtier a une vue d'ensemble de ses processus d'affaires.

« Le fait d'offrir à nos clients du secteur de l'assurance une solution hébergée a vraiment donné une impulsion à la croissance de nos affaires. Nous utilisons les logiciels fondés sur les technologies Microsoft pour faire tourner Signassure depuis que nous avons commencé à offrir des solutions hébergées il y a cinq ans. La puissance et la souplesse de la base de données SQL Server et sa compatibilité avec le développement d'applications en temps réel est un facteur de réussite de tout premier ordre », indique M. Durepos.

## Avantages

Depuis la mise en œuvre de Signassure, Coons Insurance a réussi à rationaliser le service à la clientèle courant et les tâches administratives; ainsi, elle a accru l'efficacité de ses activités et le rendement de son personnel tout en réduisant ses coûts d'exploitation.

« La solution hébergée Signassure a beaucoup amélioré notre efficacité et la gestion générale de nos fichiers. Nous avons maintenant une méthode transparente pour communiquer avec nos clients et tout peut se faire sur le Web. Nous avons aussi économisé beaucoup de temps en maintenance depuis que Technologie Keal a pris en charge l'assistance et la maintenance à distance. J'ai maintenant plus de temps pour m'occuper de mes clients », dit M. Coons.

### **Efficacité accrue**

Auparavant, Coons Insurance utilisait un système DOS désuet qui limitait le nombre de transactions et le type de documents que les courtiers en assurance de Coons pouvaient traiter. La solution Signassure de Keal a aboli ces limites en mettant à profit la plate-forme Microsoft afin d'améliorer le flux des travaux.

« Signassure était la meilleure option pour nos activités de courtage. Elle nous a permis de mieux organiser nos fichiers et notre base de données sur la clientèle et, également, d'améliorer le niveau de service offert aux clients. L'accès aux programmes de Microsoft, comme Excel et Word, par l'intermédiaire de la solution de Keal, s'est révélé une décision sensée et transparente pour nous », estime M. Coons.

Comme Signassure est aussi un outil de gestion du flux des travaux, il aide Coons à normaliser ses activités, à réduire les erreurs et les omissions et à accélérer la saisie des données. La fonction Navigateur offre au

courtier la possibilité d'automatiser le flux de ses travaux afin d'assurer le traitement continu de l'information dans ses bureaux. Différentes étapes ont été conçues et personnalisées pour que les utilisateurs utilisent le bon chemin, lequel a reçu un nom bien spécifique. Quand l'utilisateur est prêt à choisir ce chemin, il n'a tout simplement qu'à sélectionner son nom et à suivre les différentes étapes qui y sont décrites.

« Vu que nous pouvons accéder au système partout et en tout temps, notre personnel a gagné en flexibilité et en efficacité », ajoute M. Coons.

#### **Économie de temps**

Avant de déployer la solution Signassure, M. Coons faisait lui-même la maintenance de son vieux système sous DOS. Cette tâche était très gruge-temps, surtout du fait qu'il était le seul responsable de la maintenance du système et que cela s'ajoutait à son horaire de travail déjà chargé. Grâce aux services d'applications Web, aucune maintenance informatique interne n'est désormais nécessaire, ce qui permet à M. Coons de se consacrer à des projets plus stratégiques.

« Le passage à Signassure nous a aidés au chapitre de la maintenance informatique. Nous devons faire nous-mêmes les sauvegardes et la maintenance quotidiennes. Dorénavant, Keal effectue la maintenance à distance; nous n'avons plus besoin de nous en occuper. Cela représente une économie de temps énorme », explique M. Coons.

L'application Signassure de Keal prévoit aussi des mises à jour logicielles automatiques, ce qui signifie que l'entreprise a toujours accès à la toute dernière version de l'application.

« Comme nous utilisons l'application Web hébergée de Signassure, toutes les mises à

jour logicielles sont comprises. Keal met constamment à niveau le logiciel et s'assure qu'il est toujours à la fine pointe, ce qui simplifie énormément l'exploitation de notre entreprise », estime M. Coons.

#### **Économie de coûts**

Étant une petite entreprise, Coons Insurance a un budget d'exploitation limité. Grâce à Signassure de Keal, l'entreprise tire profit d'une solution hébergée abordable exigeant un minimum d'assistance en clientèle et qui peut être mise à jour automatiquement. En outre, Coons paie de légers frais mensuels de mise à jour et de maintenance automatiques, ce qui lui permet d'assurer un suivi plus efficace de ses charges d'exploitation.

« Grâce aux frais mensuels raisonnables et constants, finis les conjectures. En fait, il ne nous reste plus qu'à nous assurer que notre connexion Internet fonctionne bien pour rester toujours dans la course, dit M. Coons. Grâce au service hébergé, nous bénéficions d'un contrat de licence logiciel à jour et nous n'avons pas à nous préoccuper de le renouveler au fur et à mesure de notre avancée technologique. »

## Renseignements supplémentaires

Pour de plus amples renseignements sur les produits et services de Microsoft, communiquez avec le Centre d'information de Microsoft Canada au 1 877 568-2495. Les personnes sourdes ou malentendantes peuvent communiquer avec le service ATS/ATM de Microsoft en composant le 1 800 892-5234 aux États-Unis ou le 905 568-9641 au Canada. À l'extérieur du Canada et des 50 États des États-Unis, veuillez communiquer avec la filiale Microsoft de votre région. Pour obtenir de l'information sur le Web, visitez le site [www.microsoft.com](http://www.microsoft.com).

Pour de plus amples renseignements sur les produits et services de Technologie Keal, composez le 905 738-2112 ou visitez le site [www.keal.com](http://www.keal.com).

Pour de plus amples renseignements sur les produits et services de Coons Insurance Brokers Limited, composez le 905 632-2305

© Microsoft Corporation, 2007. Tous droits réservés. La présente étude de cas est fournie à titre de renseignement seulement. MICROSOFT N'OFFRE AUCUNE GARANTIE, EXPRESSE OU IMPLICITE, DANS CE DOCUMENT. Microsoft et, par exemple, Active Directory, Windows, le logo Windows, Windows Server et Windows Server System sont des marques déposées ou des marques de commerce de Microsoft Corporation aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. Les autres noms de produits et d'entreprises figurant dans les présentes peuvent être des marques de commerce de leurs propriétaires respectifs.

Document publié en mai 2007

### Logiciel et services

- SQL Server

### Partenaire

- Technologie Keal

**Microsoft**