

Reproduit avec l'autorisation de *Canadian Underwriter* – Juin 2007

### **À qui appartiennent les données, en fin de compte?**

Les courtiers d'assurance possèdent des quantités de données sur les clients qu'ils ont stockées au fil de leurs opérations — dans leurs propres systèmes de gestion de courtage, sur leur site Web et dans les rapports provenant de fournisseurs indépendants. Mais peuvent-ils utiliser ces données facilement et de façon productive?

Patrick Durepos,



Président-directeur général  
Technologie Keal

Pendant longtemps, les observateurs du domaine ont souligné le fait que de nombreuses compagnies d'assurances multirisques utilisent la méthode cloisonnée pour stocker des données et des informations disparates. L'observation est valable, certes, mais qu'en est-il des courtiers? Chaque jour, des intermédiaires en assurance cueillent, stockent et envoient une myriade d'informations sur les clients. Pourtant, quand arrive le moment d'accéder aux données et de les utiliser pour répondre aux impératifs commerciaux uniques, les courtiers rencontrent beaucoup plus d'obstacles que de possibilités. Pour le courtier moderne, cette situation existe pour plusieurs raisons.

### **ÉVOLUTION DANS LE DOMAINE DU COURTAGE**

Premièrement, la nature du courtage a changé. De plus en plus, nous voyons des courtiers spécialisés dans des domaines comme le marketing d'association ou de groupe ainsi que des segments de marché distincts (p. ex. spécialité commercial). Nous sommes également témoins de stratégies de distribution uniques. Par exemple, les courtiers peuvent avoir des liens plus étroits avec une ou plusieurs compagnies d'assurance, agissant comme une division des ventes de la (des) compagnie(s) d'assurance.



Les besoins de ces courtiers en matière d'information ont changé radicalement au cours des cinq dernières années. Les courtiers n'ont plus simplement besoin de rapports normalisés générés par un système de gestion de courtage (BMS). Ils doivent pouvoir accéder à des données et les manipuler pour obtenir des résultats particuliers et ciblés.

Deuxièmement, l'information enregistrée dont dispose la plupart des courtiers actuellement est souvent personnalisée dans certaines applications; ce qui limite la possibilité d'un programme d'interfacer avec un autre. Par conséquent, si un courtier veut une information en particulier, disons sur une assurance voyage et santé réciproque pour des clients segmentés, le programme doit être personnalisé, souvent par un fournisseur indépendant. Ce qui signifie qu'il n'y a aucun entrepôt de données central dans le bureau du courtier, mais plutôt une série de programmes et de rapports éparés tout au long de l'opération.

Troisièmement, de nombreux fournisseurs de technologie semblent aller dans la direction opposée quant à l'ouverture des données et à l'accès à l'information. Au lieu d'étendre la fonctionnalité et de créer des interfaces standard, certains fournisseurs de technologie chiffrent les données et créent ainsi des barrières encore plus grandes pour les courtiers qui veulent accéder à leur propre information. Ce n'est pas la bonne façon de faire.

## **BESOINS UNIQUES DES COURTIER**

Les solutions devraient tenir compte des besoins et des exigences uniques des courtiers en matière d'information. Les données qui résident dans les systèmes de courtage appartiennent au courtier, et les tribunaux canadiens ont reconnu ce fait. Les données des courtiers n'appartiennent pas à la compagnie d'assurance ni au fournisseur de technologie. Alors pourquoi les applications et les outils technologiques ne permettraient-ils pas aux courtiers d'accéder aux données aussi librement que possible?

Pour atteindre cet objectif, les courtiers ont besoin du bloc fonctionnel d'une interface de programmation d'applications (API). Le terme « API » a été surutilisé dans le passé. Une API traditionnelle permet d'intégrer deux applications ensemble de façon à pouvoir exécuter un objectif ou une fonction. Historiquement, cette intégration était un exercice très technique; les programmeurs, par exemple, travaillaient sur des implantations distinctes qui impliquaient un développement personnalisé. Si, par exemple, un courtier avait besoin d'un rapport en particulier sur les permis concernant la taxe sur le carburant pour des clients de camionnage à longue distance aux É.-U., une API reliait deux applications comme un BMS et l'application utilisée par un fournisseur indépendant ou un service de rapport.



Mais l'API peut servir dans un contexte légèrement différent. Au lieu d'avoir une série d'implantations API diverses, un type d'interface peut être fourni pour que toutes les intégrations soient faites avec les mêmes mécanismes de base. À l'aide du format XML, qui est la norme du Centre d'étude de la pratique d'assurance (CEPA), ce processus est devenu plus facile et plus praticable. Par exemple, Technologie Keal a démontré que, par l'intermédiaire de son partenaire Brovada et de la solution nexisys, les courtiers peuvent échanger des données sans interruption avec les compagnies d'assurance à l'aide de la norme de l'industrie XML.

L'étape suivante, à l'aide de l'API, consiste à ouvrir la porte encore plus grande, en utilisant des messages XML normalisés. Nous voulons étendre la fonctionnalité de façon à faire bien plus que d'échanger simplement de l'information sur la police avec les compagnies d'assurance. L'API permet aux courtiers d'accéder à leur information et de la manipuler comme ils le veulent sans avoir d'effet négatif sur le produit. C'est là que se trouvent l'avantage principal et la force motrice à l'origine de l'intérêt de Keal pour l'API.

Évidemment, pour profiter de tous les avantages de l'API, les courtiers doivent avoir un contrôle centralisé de leurs systèmes et accéder facilement aux données de l'assureur, à l'information des clients et aux autres services de rapport des fournisseurs. C'est le courtier qui choisit le BMS, mais la solution idéale est d'avoir un entrepôt de données central qui peut envoyer et accepter des messages normalisés XML en provenance et en direction de sources diverses. Ceci devient l'entrepôt « principal » pour l'information; le courtier peut ensuite s'intégrer à la source d'un tiers ou d'un fournisseur, quel qu'il soit. Le système sigXP en est un bon exemple.

## **LIEN CONTINU**

L'essentiel pour les courtiers c'est qu'ils puissent mieux suivre leurs données au cours de leurs opérations. Actuellement, dans certaines parties des opérations des courtiers, les données sont enregistrées dans diverses applications: Web, BMS et rapports de fournisseurs. L'API offre la possibilité d'un lien continu entre ces applications, d'après un standard XML de l'industrie. Ceci permet d'étendre la fonctionnalité directement à la façon dont les courtiers utilisent les données et l'information.

Pour les courtiers qui ont besoin des fonctions de rapport ad hoc, divers outils disponibles sur le marché, comme *Reporting Services* et *Crystal Reporting*, peuvent maximiser le potentiel des bases de données SQL Server de Microsoft à partir desquelles les produits de Keal sont fabriqués. Ceci permet aux courtiers d'accéder aux précieuses données qui se trouvent dans leur opération et de les utiliser pour leurs besoins commerciaux précis.



« Nous pouvons accéder à notre base de données sigXP pour générer une myriade de rapports personnalisés en fonction de nos besoins commerciaux particuliers » déclare Bill Corbett, directeur, Exploitation et Systèmes chez *Vancity Insurance*. « Ceci inclut les rapports financiers quotidiens, qui sont automatiquement courriellés à toutes nos succursales et constituent l'une de leurs principales mesures commerciales. »

Corbett a déclaré que son organisation utilisait aussi des données de sigXP pour faire des analyses de données ad-hoc fréquentes pour mieux comprendre les tendances dans son volume d'affaires. Cela peut également être utilisé pour personnaliser les rapports, permettant ainsi au personnel de gérer ses comptes quotidiennement.

Autre exemple d'intégration de données : lorsque les fournisseurs fournissent une évaluation de souscription et des rapports de risques. Si un fournisseur enregistre cette information dans un programme ou un rapport, un courtier doit présentement soit la retaper manuellement, soit essayer de la fusionner maladroitement dans l'application de la police. Avec un outil API fonctionnant réellement, le courtier moderne peut simplement intégrer ces données directement dans le BMS, en fonction de la norme XML du CÉPA. Tant et aussi longtemps qu'un fournisseur, quel qu'il soit, reconnaît la norme, le BMS la reconnaîtra tout autant par l'intermédiaire de l'API.

Nous avons encore beaucoup de chemin à faire, mais compte tenu des outils et des ressources qui ont été développés jusqu'à maintenant, la mise en place de ces intégrations et la création de rapports ad hoc se feront progressivement plus rapidement. C'est la direction que nous devons prendre.

Les courtiers ont besoin de solutions qui les aident à prospecter de nouvelles affaires, à gérer et à superviser tout leur volume d'affaires ainsi qu'à offrir des services à valeur ajoutée à leurs clients. Leurs besoins spécialisés pourraient être des plus divers : comme d'offrir des rapports personnalisés pour combler des segments de clients ou faire de la vente réciproque à des clients bien nantis. Pour atteindre ces objectifs, les courtiers doivent pouvoir accéder aux données et les manipuler pour répondre à des besoins commerciaux uniques. Ce sont les données des courtiers, après tout, et ils ont besoin des outils qui leur permettront d'utiliser ces données efficacement.

Une architecture ouverte, des normes d'intégration basées sur la norme XML du CÉPA, des fonctions de rapport améliorées et plus de méthodes homogènes de saisie des données, d'entreposage et d'accès. Ce sont là les aspects que les intermédiaires d'aujourd'hui en assurance devraient exiger de leurs fournisseurs de technologie.

[www.canadianunderwriter.ca](http://www.canadianunderwriter.ca) • Juin 2007

