

TECHNOLOGIE KEAL

Commentaires des groupes d'étude à l'origine du développement des produits

L'amélioration de l'intégration des systèmes pour que les courtiers puissent être plus efficaces et plus rentables, et ainsi qu'ils puissent accroître leurs marges de profit, continuera d'orienter la stratégie de planification de Technologie Keal pour l'année qui s'en vient. Par conséquent, le fabricant de logiciels sera constamment à la recherche de nouveaux moyens d'aider les courtiers à communiquer électroniquement avec les assureurs et les clients.

À titre d'exemple des développements de produits prévus pour 2011, Pat Durepos fait savoir que son entreprise a étudié comment le réseautage pourrait influencer les entreprises de courtage. Cet automne, Keal dirigera des groupes d'étude spécialisés pour partager ses découvertes à ce jour puis se servir des commentaires des courtiers pour perfectionner la nouvelle fonctionnalité. Tout cela fait partie des efforts de Keal pour conserver son statut de



Pat Durepos

chef de file en tant que fournisseur avant-gardiste, déclare le président de Keal.

Collaborer avec les clients est une priorité directement liée au

développement des produits chez Keal. Plus tôt cette année, l'entreprise a invité 27 courtiers en provenance de huit provinces et 14 membres de l'équipe de Keal pour participer à un groupe d'étude de trois jours à Montréal.

« Que ce soit au moyen de groupes d'étude structurés, de discussions ou de réunions de R&D impromptues avec notre groupe d'utilisateurs, » lance M. Durepos, « il est crucial d'écouter nos clients afin de bien répondre à leurs besoins uniques. »

Au cours d'une démonstration sur l'amélioration du rendement des courtiers, Keal a récemment ajouté

SGI Canada à sa liste croissante, comportant plus de 20 assureurs, à qui elle a fait profiter de sa conciliation de facturation directe et de sa conciliation de facturation d'agence électroniques. En travaillant avec le système de gestion de courtage

sigXP de Keal, la fonction automatise la conciliation des primes et des commissions en comparant

les relevés d'assureur aux comptes des courtiers. La conciliation automatisée de sigXP rend les courtiers 90 pour cent plus efficaces comparativement à la conciliation manuelle.

De nombreux bureaux de courtage ne rapprochent pas leurs relevés parce que c'est trop long. Mais cela n'est pas conforme aux principes comptables généralement reconnus. La conciliation permet de vérifier que les assureurs ont payé les commissions exactes, d'identifier les erreurs de facturation et de réduire la fraude.



Renée Durepos

« Nous avons vu des courtiers passer de quatre journées entières à faire de la conciliation manuelle à seulement quatre heures en la faisant électroniquement, » déclare Renée Durepos, VP aux Opérations chez Keal. « Tenir les comptes à jour est une exigence opérationnelle de toute première nécessité, mais un trop grand nombre de courtiers ne peut justifier le coût par rapport au bénéfice. La conciliation manuelle prend incroyablement trop de temps, est propice aux erreurs et n'est plus nécessaire. »

Dans le même ordre d'idées, Pat Durepos fait savoir que Keal est présentement engagée dans vingt autres projets avec des assureurs. Tous visent à améliorer l'efficacité d'une façon ou d'une autre.

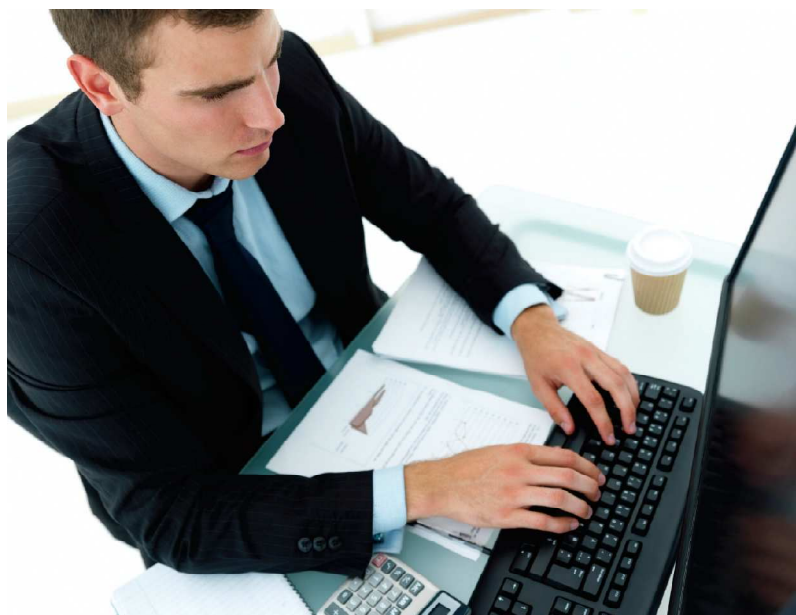
« En 2009, nous avons mis en place l'intégration de l'enregistrement vocal de blueC 802, qui gagne de plus en plus en popularité. »

Le produit, blueButler, permet aux courtiers

d'utiliser leur système téléphonique pour saisir facilement une conversation en fichier MP3 compressé, qui est ensuite joint à un fichier client dans sigXP. M. Durepos fait observer que cela permet d'accélérer de façon remarquable les processus générateurs de recettes en laissant les courtiers utiliser les signatures audio pour des consentements réglementaires et émettre des polices. Grâce à cela, selon lui, les courtiers de Keal peuvent désormais accéder aux outils dont profitent les assureurs directs, comme l'écriture de script.

« Nos courtiers peuvent élaborer leur script personnalisé et le passer en revue au complet pour s'assurer qu'ils n'oublient rien, que ce soit des exclusions ou des occasions de vente de gamme supérieure. L'assurance et la formation de qualité sont contribuent également à améliorer la productivité des employés. »

Cette année, explique-t-il, le personnel de Technologie Keal s'est occupé principalement de l'intégration de sites Web à sigXP.



©iStockphoto.com/Yuri Arcurs

Technologie Keal étudie comment le réseautage social pourrait influencer les bureaux de courtiers.

InsuranceWest

« Si une personne possède un site Web puissant, elle peut maintenant transférer de l'information du site vers sigXP ou vers notre système de gestion commerciale, comXP. »

Il décrit cela comme une offre qui aidera les courtiers lorsqu'ils sont prêts à être plus dynamiques pour ce qui est de la croissance interne et de l'attention portée sur la nouvelle génération de clients qui préfèrent travailler avec eux électroniquement que par téléphone. Il en est de même pour les recherches sur le réseautage social en 2011.

« Nous savons que l'explosion des sites des médias sociaux comme Facebook et Twitter affectera la façon de faire des affaires des courtiers, et nous avons rassemblé une grande quantité d'information à ce sujet. »

À la conférence du groupe d'utilisateurs canadiens de Signassure/sigXP ce mois-ci, M. Durepos affirmait que le personnel de Keal consultera les courtiers « pour explorer les moyens de modifier nos systèmes afin d'intégrer cette nouvelle façon de communiquer. »

Il fait ressortir que les courtiers sont ensevelis sous une avalanche de nouvelles fonctions ces temps-ci, et la pression pour évaluer et vérifier comment elles pourraient influencer les processus opérationnels préoccupe constamment et de plus en plus ses clients courtiers.

« La technologie change constamment. Notre responsabilité envers nos clients est d'offrir des outils qui contribuent à rendre leur bureau de courtage plus solide. Si leurs processus opérationnels quotidiens sont simplifiés, ils peuvent améliorer leurs niveaux de service et croître de façon rentable. Nos applications continueront d'évoluer et nous faisons ce qu'il faut pour conserver une longueur d'avance en offrant des intégrations profitables comme les services Web, la téléphonie, l'enregistrement des appels et les médias sociaux. »

Pour donner un autre exemple ponctuel et concret où Technologie Keal agit comme fournisseur d'avant-garde, en août dernier, l'entreprise a terminé la version hâtive du développement logiciel nécessaire pour aider les

courtiers à se conformer à la modification des règlements d'assurance automobile en Ontario, qui est entrée en vigueur le 1^{er} septembre.

Sans la nouvelle proposition d'assurance-automobile dans leurs systèmes de gestion, les processus opérationnels des courtiers seront plus compliqués et potentiellement ouverts aux risques d'erreurs et d'omissions. Il se peut que certains assureurs n'acceptent pas l'ancien formulaire auto du CÉPA, parce qu'il représentera plus de travail pour les courtiers. De plus, il se peut que les courtiers ne puissent pas identifier les assurances pour dommages corporels des assurés sans le nouveau formulaire enregistré en toute sécurité dans le système de gestion de courtage.

« Nous sommes fiers d'être canadiens et nous nous consacrons entièrement à répondre aux exigences complexes de nos clients canadiens », affirme M. Durepos. « Au fur et à mesure que leurs besoins évoluent, soit en raison des règlements ou de la demande des consommateurs, il en va de même de nos offres. » IW