



Les 4 principales tendances technologiques pour les courtiers

>> De Patrick J. Durepos

Le changement est difficile. Le poète Ralph Waldo Emerson a dit : « Nous changeons, que cela nous plaise ou non. »

Faire place au changement a été l'une des principales réponses des courtiers canadiens lorsqu'on leur a demandé ce qui était primordial pour s'adapter et prospérer, d'après le sondage de 2009 mené par The French Group et Keal. À la question « Pour s'adapter et prospérer, que doivent faire les courtiers? », les réponses suivantes ont été données :

- Faire place au changement (78 %)
- Former son personnel pour qu'il soit proactif (78 %)
- Investir dans la technologie pour améliorer la productivité (64 %).

De façon constante, les courtiers disent qu'il est difficile de demeurer à l'avant-garde de la technologie parce les changements proviennent de tellement de sources diverses. Que ce soit de nouvelles procédures et/ou de nouveaux portails des compagnies d'assurance, de mises à jour du système de gestion de courtage (BMS), d'évaluer les options des logiciels de tiers ou de gérer les préférences changeantes en matière de communication des clients et des prospects forts en technologie, le progrès technologique ne ralentit pas.

Faire place au changement à l'aide des tendances technologiques suivantes peut aider les courtiers à augmenter leur avantage compétitif grâce à des améliorations de la productivité et à une approche marketing proactive. Des processus opérationnels davantage productifs profiteront à tout le monde dans le bureau de courtage, surtout aux membres du personnel qui ont des tâches quotidiennes répétitives et superflues, et qui s'occupent des résultats du bureau de courtage.

Une intégration améliorée des entreprises et l'adoption de processus opérationnels sans papier sont parmi les tendances technologiques qui vous aideront à consolider vos affaires.



>> L'enregistrement des appels (#2 ci-dessous) est un service de plus en plus courant et donc plus abordable pour les bureaux de courtage de toute taille.

1 Intégrations des entreprises
Au cours des derniers mois, un thème est revenu fréquemment lors de rencontres avec les VP et les directeurs des techniques informatiques (DTI) de neuf compagnies d'assurance. Les assureurs investissent dans divers projets technologiques pour avantager les courtiers, allant des Intégrations de BMS à l'accessibilité en ligne des documents des assurés. À la question sur les taux d'adoption des courtiers, le taux de participation le plus élevé qui a été mentionné était de 20 %. Un DTI a déclaré qu'en raison du faible taux d'adoption de la part des courtiers, ils n'avaient pas le choix que de remettre sérieusement en question de nouveaux investissements technologiques. Le manque d'uniformité entre les portails des assureurs est compliqué pour les courtiers. Le programme d'échange de données de l'Association des courtiers d'assurance du Canada (ACAC) continue de faire des progrès pour pallier ce manque d'uniformité. Son objectif : un traitement direct pour offrir aux courtiers une uniformité des transactions entre les compagnies d'assurance. L'objectif est de faire en sorte que

toutes les transactions commencent et se terminent dans le BMS afin que toute l'information requise de la part du courtier provienne de son propre système et y soit enregistrée, puis qu'elle soit transmise à tous les assureurs dans un format standard reconnu.

Les fournisseurs de BMS participants ont terminé la première étape: ils ont généré une transaction de modifi-

cation de police standard, spécifique, conforme à la norme XML du CÉPA à partir de leurs systèmes de courtage respectifs et l'ont transmise électroniquement à un emplacement désigné. Six assureurs ont participé en 2010: Intact, Royal & Sun Alliance, Economical, Gore Mutual, Guarantee of North America et The Dominion. Aviva Canada s'est jointe au projet en janvier et on s'attend à ce que d'autres assureurs suivent sous peu. Keal travaille avec d'autres entreprises qui n'ont pas encore avalisé le projet de l'ACAC, mais qui utilisent les mêmes principes et lignes directrices dans leur projet actuel. Les assureurs en sont maintenant à la deuxième étape: ils évaluent les transactions de modification de police standard envoyées à partir des systèmes de gestion de courtage et estiment le niveau de réponses automatisées qui fonctionnerait avec leurs environnements respectifs tout en étant conformes aux normes du CÉPA.

Les fournisseurs de BMS participants vont bientôt amorcer la troisième étape: soit accepter les réponses de leurs compagnies d'assurance pour terminer la transaction aller-retour.

« **56%** des compagnies d'assurance qui ont répondu ont affirmé qu'elles aimeraient accepter les signatures audio dans le futur »

Brenda Rose, championne de la technologie à l'ACAC, explique comment les courtiers peuvent aider. « Nous encourageons les courtiers à soutenir leurs associations de courtiers provinciale et régionales, les assureurs participants et à presser d'autres compagnies d'assurance à travailler avec l'ACAC. Il est important que nous visions des initiatives industrielles communes et que nous ne nous contentions pas de solutions propriétaires dont la portée et les avantages sont limités. »

2 Intégration de l'enregistrement des appels et du BMS

Les assureurs directs profitent de l'intégration de l'enregistrement des appels depuis des années. La technologie a déjà été complexe et trop coûteuse pour la plupart des bureaux de courtage. Au fur et à mesure qu'elle a évolué, elle est devenue de plus en plus accessible pour les bureaux de courtage de toutes tailles. La plupart du temps, il n'est même pas nécessaire de remplacer le système téléphonique du bureau de courtage.

Comment ça fonctionne? Tous les appels entrants et sortants sont enregistrés à l'aide de téléphones numériques, analogiques ou utilisant le protocole Internet (IP). Les appels sont liés au journal des activités du BMS, ce qui donne un historique complet des communications avec les clients pour une meilleure protection contre les erreurs et omissions. Ainsi, les primes d'assurance pour les risques d'erreurs et d'omissions sont souvent diminuées. L'écoute des appels est rapidement accessible directement à partir du BMS ou du tableau de bord du logiciel d'enregistrement des appels.

L'enregistrement des appels aide également à mesurer la productivité des employés en utilisant les gestionnaires de fonctions de rapport et de recherche sophistiquées du style Google. Les gestionnaires peuvent comparer les volumes d'appels, les taux de présence et contrôler la qualité entre les employés. Par exemple, pourquoi faut-il 10 minutes à Susan pour remplir une demande alors qu'il en faut 20 à John? L'écoute des appels permet de savoir quels employés ont besoin d'aide et lesquels sont prêts pour une promotion.

Les courtiers peuvent même conclure des affaires par téléphone à l'aide des

signatures verbales sans papier. Quelques compagnies acceptent maintenant les signatures audio et, dans un récent sondage de Keal, 56 % des compagnies d'assurance qui ont répondu ont affirmé qu'elles aimeraient accepter les signatures audio dans le futur.

Grâce à l'enregistrement des appels combiné à de solides fonctions de marketing dans votre BMS, vous pouvez plus rapidement que jamais transformer les prospects en clients.

3 Intégrations Web

La plupart des courtiers savent que d'être présent sur Internet est primordial, mais peu ont su profiter des occasions et ont établi un lien avec leur BMS. Le BMS de Keal, sigXP, par exemple, utilise une interface de programmation d'applications (API) pour permettre aux sites Web des courtiers de parler directement à leur BMS.

Un client de Keal utilise ce type d'intégration pour offrir un programme d'assurance auto spécial par l'intermédiaire de société de crédit-bail. Le site Web du courtier facilite la communication entre le consommateur, la société de crédit-bail et le bureau de courtage.

Après avoir entré l'information nécessaire sur le site Web du courtier, le logiciel de soumission adapté génère une soumission qui avise le courtier électroniquement. Il valide l'information, puis confirme la garantie et la prime. Une fois que l'assuré accepte en ligne la soumission approuvée, le site Web du courtier appelle le service Web de sigXP, qui crée automatiquement un nouveau fichier client, une nouvelle police et génère une facture pour enclencher la facturation automatique directement dans sigXP, sans l'intervention de l'utilisateur. Le traitement manuel des affaires des sociétés de crédit-bail prenait au moins 10 minutes par nouveau client. Cela prend maintenant de une à deux minutes, réduisant ainsi les besoins en dotation de 75 %, passant de quatre jours de travail à un seul.

Conclure des affaires en ligne gagne aussi en popularité. Récemment, on a demandé à des compagnies d'assurance si elles acceptaient les signatures électroniques pour conclure

des affaires en ligne. Seulement 9 % ont dit oui, tandis que 89 % ont affirmé qu'elles aimeraient le faire dorénavant. Les compagnies d'assurance offrent aussi des sites Web à étiquette blanche à leurs courtiers pour augmenter leur visibilité et faciliter la soumission en ligne.

Gestion des documents

4 Plus de 80 % de la mémoire d'une organisation est toujours sur papier. Les coûts cachés liés au fait de ne pas employer un système de numérisation et de gestion des documents sont exorbitants. Pensez à l'espace de rangement physique, aux coûts d'impression et de copie, à la manipulation du papier et au cauchemar de reprise après sinistre qui sont liés à un bureau de courtage vorace en papier. Un système de gestion des documents signifie non seulement que vous êtes respectueux de l'environnement, mais il aide aussi à automatiser et à évaluer les processus opérationnels. Les fichiers électroniques créent une piste de vérification, permettent une recherche et un accès faciles, quel que soit leur emplacement physique, et on peut en faire le suivi grâce aux processus opérationnels automatisés. Compte tenu que notre secteur d'activité continue de se convertir à la numérisation, la gestion des documents n'est plus une possibilité; elle est nécessaire. D'après *Insurance Review: A Canadian Perspective* de PwC, le marché du courtier indépendant continue de perdre régulièrement des parts au profit du canal direct à un taux de: 0,81 % pour l'automobile et de 1,43 % pour la propriété personnelle. Des processus opérationnels efficaces, alimentés par une technologie sophistiquée, peuvent jouer un rôle vital dans la récupération des parts de marché et accroître ses marges. Si votre bureau de courtage pouvait vendre et conserver plus de polices et servir davantage de clients chaque jour, tout en attirant et en conservant des employés motivés, pourquoi pas vous? Ces avantages sont à votre portée, si vous faites place au changement et tirez profit de la technologie offerte.

Patrick J. Durepos est le président de Technologie Keal.