



Remettre le « courant » dans les processus opérationnels

Les complexités particulières de l'assurance commerciale peuvent rendre les processus opérationnels quotidiens extrêmement intéressants, faisant ressortir l'importance des intégrations entre un système de gestion de courtage (BMS) et une compagnie d'assurance.



Pat Durepos
Président,
Technologie Keal

Les processus opérationnels en assurance devraient être plus faciles. Les personnes qui travaillent au quotidien à faire fonctionner un bureau de courtage ou une compagnie d'assurance seraient sûrement d'accord avec cet énoncé. Les complexités particulières de l'assurance commerciale peuvent rendre les processus opérationnels extrêmement intéressants. C'est pourquoi les intégrations entre un système de gestion de courtage (BMS) et une compagnie d'assurance sont si importantes, car elles nous aident tous à exercer une concurrence quotidienne efficace.

Les courtiers, les assureurs et les fournisseurs de systèmes de gestion de courtage ont tous un objectif en commun: faciliter la pratique des affaires, permettant ainsi d'accroître le volume d'affaires, de réduire les coûts et d'offrir un service plus rapide et mieux adapté à nos clients.

Pour une même transaction d'assurance, nous avons tous des approches différentes. Nos actions s'entrecroisent souvent dans l'exécution, mais elles sont toujours particulières à notre propre entreprise. Les courtiers communiquent directement avec le client. Les assureurs assurent le risque et fournissent les ressources nécessaires pour couvrir l'assuré. Les fournisseurs de BMS offrent les outils permettant de gérer efficacement les tâches quotidiennes d'un bureau de courtage: soumission, proposition, comptabilité ou intégrations avec l'assureur. Nous voulons tous effectuer la transaction facilement, mais chacun de nous doit s'assurer de respecter ses exigences et ses besoins particuliers.

Ces redondances dans la manière d'exécuter les transactions ont été gourmandes en temps et en ressources au fil des ans. La recherche continue d'une saisie unique, connectivité unique entre courtiers et assureurs — et potentiellement un système unique — demeure la quête ultime dans notre secteur d'activité.

Qu'est-ce qui a fait obstacle à cet objectif? Le besoin pour chacun d'entre nous de rassembler et d'emmagasiner des données relatives au client; des systèmes exclusifs; un nombre élevé de transactions; et la complexité de l'assurance commerciale.

Avons-nous progressé vers notre objectif ultime? Certainement. Nous avons assisté au développement de normes dans le secteur d'activité et à la création de groupes qui cherchent assidûment à trouver des points communs et à comprendre les exigences de chacun — partageant tous le même objectif, soit de travailler plus efficacement ensemble et de répondre à nos besoins particuliers. Existe-t-il une solution simple pour nous tous? Non. Mais de toute évidence, nous devons continuer de chercher ensemble des moyens de simplifier la recherche d'occasions d'affaires.

TRAVAILLER ENSEMBLE

C'est dans cette perspective que Lombard Canada et Technologie Keal ont cherché à relever ce défi ensemble.

Du point de vue de Lombard, c'était important de travailler avec un partenaire qui comprenne la nature complexe de l'assurance commerciale relativement aux polices de toutes tailles et aux garanties. Nous devons nous associer à un fournisseur qui partageait notre volonté de limiter la saisie en double pour les courtiers dans les domaines où il y a un gros volume d'opérations comme pour les renouvellements et finalement les avenants.

C'était important que nous adoptions les différents rôles que nos plateformes respectives allaient jouer, puis que nous développions de réelles fonctions de télédéchargement des assurances commerciales dans le contexte de travail du courtier. En cours de route, nous avons dirigé des groupes d'étude de courtiers pour nous assurer que nous respectons les besoins de nos clients communs.



Peter Silk
Vice-président principal,
Procédés opérationnels
et distribution,
Lombard Canada

Lombard et Keal soutiennent depuis longtemps le concept d'intégration entre leurs systèmes respectifs. Le défi a toujours été de trouver le meilleur moyen d'y arriver tout en garantissant l'intégrité des données et en fournissant des outils efficaces au courtier, à l'entreprise et au client. À l'aide du système Lincq de Lombard, les courtiers peuvent maintenant télécharger les données de renouvellement de Business Choice de Lombard directement dans le système de gestion commerciale (CMS) de Keal, comXP, ainsi qu'un document complet en PDF de la police. Ainsi n'importe quel producteur ou propriétaire présent dans le bureau peut voir en temps réel l'information sur le client, ainsi que le document complet en PDF de la police, sans avoir à se lever de son bureau ni à ouvrir une session sur un autre système.

INTÉGRATION COURTIER-ASSUREUR COMMERCIAL

L'intégration assureur et BMS/CMS offre au courtier les avantages suivants:

- une plus grande efficacité, des processus opérationnels simplifiés qui réduisent grandement la saisie de données manuelle souvent nécessaire pour gérer les clients;
- un accès à l'information plus rapide et plus facile, notamment aux pages de conditions particulières;
- une meilleure gestion du temps;
- un meilleur service à la clientèle grâce à l'accès à l'information en temps réel sur les appareils mobiles;
- un traitement sans papier pour minimiser les risques d'erreurs et d'omissions;
- une intégrité des données améliorée. Les erreurs de données sont réduites puisque le téléchargement correspond à ce qui est sur le portail de l'assureur; et
- une uniformité dans la formation.

Lorsque les transactions sont amorcées ou remplies directement dans le CMS, la courbe d'apprentissage n'est pas aussi abrupte pour le personnel du bureau de courtage et la marche à suivre des processus opérationnels internes est plus facile à mettre en place. « Avant d'utiliser l'intégration entre comXP et Business Choice, les processus opérationnels de notre gestionnaire de client se faisaient manuellement et prenaient du temps, déclare la cliente de Keal et de Lombard, Wendy

DaSilva, PDG de Cornerstone Insurance Brokers Inc. L'intégration nous permet de télécharger la page de conditions particulières directement dans comXP, ce qui a rendu notre équipe commerciale davantage disponible pour la vente et le service aux clients. »

FAIRE DES TRANSACTIONS FLUIDES

Si nous croyons qu'en fin de compte le trajet complet de la transaction devrait



commencer dans le système de gestion de courtage/commerciale où se trouve l'opération, se rendre ensuite au système de la compagnie d'assurance pour la souscription et la soumission, puis retourner directement dans le CMS pour une demande du producteur en temps réel, nous nous demandons vraiment quel est le meilleur moyen d'y arriver? Quel rôle joue le système de chacun dans cette transaction? Par exemple, le système Lincq de Lombard effectue des modifications et des vérifications pour diverses raisons réglementaires et non réglementaires. Plutôt que de faire toutes ces transactions en double dans comXP, nous devons définir la direction à donner à l'opération, tout en nous assurant que le courtier n'entraîne les données qu'une seule fois. Keal travaille avec plusieurs assureurs et a déjà développé chaque étape de cette transaction aller-retour. Le développement de logiciels est complexe. Nous avons beau vouloir tout faire en même temps, ce n'est tout simplement pas possible. Le fait de pouvoir sélectionner les domaines ayant un volume d'opérations élevé comme les renouvellements, qui incluent les complexités des emplacements multiples et des différentes garanties, présente un avantage immédiat pour le courtier.

MAXIMISER LE POTENTIEL DE LA TECHNOLOGIE DES APPAREILS MOBILES

Le téléchargement des données n'est qu'une partie de la solution. Pour faciliter la pratique des affaires pour nos clients communs, nous voulions maximiser le potentiel des appareils mobiles — notamment des appareils numériques mobiles d'Apple et d'Android comme iPad, iPod touch et iPhone. Nous savons que le pouvoir naissant de ces appareils s'explique par la mobilité, l'accessibilité et la flexibilité qu'ils offrent au producteur. Imaginez aller chez un client muni seulement d'un iPad et pouvoir tenir une conversation complète sur un renouvellement simplement à partir d'une tablette mobile. Finies les notes gribouillées et les recherches d'informations une fois de retour au bureau.

Récemment, un client de Keal a commencé à offrir aux nouveaux employés le choix de travailler soit dans un bureau de courtage traditionnel où il se consomme de grandes quantités de papier soit à partir d'un nouveau bureau mobile, sans papier, à l'aide d'une tablette. Les différentes façons de travailler attirent différentes générations. La possibilité de faire un tel choix constitue un facteur important comme mesure d'incitation à l'emploi et pour la conservation du personnel, surtout dans le cas de plus jeunes producteurs.

L'adoption de nouvelles intégrations par le courtier est un autre paramètre déterminant dans cette équation. Les courtiers essaient de s'adapter au changement technologique, mais cela représente tout un défi. Dernièrement, Keal a demandé à des présidents d'entreprise, à des dirigeants principaux de l'information (DPI) et à des directeurs des techniques informatiques (DTI) d'exprimer sous forme de pourcentage combien de nouveaux développements technologiques ont adoptés les courtiers. La réponse moyenne était d'à peine 20 %. Un DPI a déclaré qu'en raison du manque d'ouverture de la part des courtiers, ils en étaient à réévaluer tout développement futur. Les processus opérationnels en assurance devraient être plus faciles. Nous estimons que nous accomplissons des progrès importants en vue de réaliser cet objectif en travaillant ensemble, en écoutant les besoins de chaque partie et en réalisant des gains d'efficacité qui profitent aussitôt aux courtiers.