Devrais-je rester ou devrais-je partir maintenant?

Un BMS touche tous les services du bureau de courtage. Par conséquent, s'il est question de remplacer le système par un autre, plusieurs questions doivent être examinées.

Shannon Major
Directrice du Marketing et des Communications , Technologie Keal

Récemment, un vendeur de satellites est venu cogner à ma porte pour solliciter notre entreprise. Au moment où le vendeur a commencé son boniment, mes enfants et mon chien sont apparus à la porte d'en avant et la casserole s'est mise à déborder sur la cuisinière. J'ai dit brusquement: « Merci quand même, mais nous sommes satisfaits de notre fournisseur actuel et nous ne sommes pas intéressés par votre offre. »

Je n'avais même pas encore entendu l'offre.

Il m'a poliment demandé qui était notre fournisseur. Il a ensuite demandé s'il pouvait revenir à un meilleur moment, parce qu'il était totalement convaincu que son entreprise offrait un service et des avantages supérieurs et à un meilleur coût. « D'accord, je vous accorde une heure », ai-je rétorqué.

Il avait raison: l'offre était alléchante. Mais la pensée de changer de fournisseur ne l'était pas. Avant de prendre une décision éclairée, nous avons effectué une recherche sur toutes les offres des concurrents et avons discuté avec notre fournisseur actuel.

Cette expérience est comparable à ce que vivent les clients, les prospects et l'équipe de vente à l'interne de nos courtiers. Que vous soyez un courtier essayant de gagner de nouveaux clients face à la concurrence ou répondant adroitement aux appels des fournisseurs, la question « Devrais-je rester ou partir? » peut être embêtante.

INCIDENCE SUR L'ENTREPRISE

Un BMS touche tous les services du bureau de courtage. Il peut simplifier ou entraver la productivité opérationnelle, augmenter ou réduire les risques d'erreurs et d'omissions, appuyer les projets de croissance ou ronger les profits. Si vous songez à changer de système, étudiez les questions suivantes:

• Pourquoi pensez-vous à changer de BMS? Quels aspects particuliers aimeriez-vous modifier dans votre système actuel ou dans la relation avec votre fournisseur?
• Vos processus opérationnels actuels découlent-ils de contraintes technologiques? Si vous avez créé des processus opérationnels idéaux, le BMS pourrait-il les prendre en charge?
• Avec quelle constance les procédures sont-elles suivies, surtout celles qui présentent le plus grand risque d'erreurs et d'omissions?
• À quel point les données du bureau de courtage sont-elles sécuritaires?
• Le BMS prend-t-il en charge et mesure-t-il le travail de marketing? Pouvez-vous diviser vos clients en catégories? Pouvez-vous utiliser le BMS pour créer des campagnes, en suivre l'évolution et mesurer le rendement du capital investi (RCI)?
• Votre opinion est-elle recherchée et valorisée par le fournisseur? Avez-vous une relation mutuellement bénéfique? Voyez-vous votre fournisseur comme un partenaire d'affaires?
• Votre BMS vous fournit-il des chiffres de conservation sur les polices en cours, les primes, les commissions par assureur, les représentants du service à la clientèle, les producteurs, succursales ou assureurs?
• Votre BMS fait-il le balancement électronique de vos relevés de facturation directe et d'agence?
• Votre volume d'affaires vous fournit-il l'information nécessaire pour connaître l'évolution quotidienne de votre bureau de courtage?

Il est important de choisir un système qui répondre aux besoins d'aujourd'hui. Il devrait s'adapter au changement et offrir de solides fonctions pour prendre en charge les activités à venir. Par exemple:

L'extensibilité: Chez Keal, nous continuons d'assister à une saine activité de fusions et d'acquisitions. Lorsqu'un bureau de courtage acheteur accueille de nouveaux employés et de nouveaux clients, le système doit s'adapter pour tenir compte de cette croissance. Que ce soit en raison des fusions et des acquisitions ou pour toute autre raison d'affaires, il se peut qu'il soit nécessaire de diviser le service de comptabilité du bureau de courtage

en unités et en services distincts, par exemple. Le BMS peut-il prendre en charge ce changement?
Des projets de nouvelles affaires: Un grand nombre de courtiers cherchent à offrir un service à la clientèle amélioré et à repérer de nouvelles sources de revenus. Le financement des primes est un parfait exemple des deux. Le BMS offre-t-il des options de financement des primes intégrées pour créer votre propre division des finances ou pour vous associer à un tiers?

Web 2.0: Des données de Statistiques Canada révèlent que plus de 75 % des Canadiens âgés de 16 ans ou plus utilisaient Internet quotidiennement en 2009. La plupart des courtiers savent qu'il est primordial d'être présent en ligne, mais peu ont essayé de relier à leur BMS les occasions déjà présentes dans Internet. Le BMS de Keal, sigXP, utilise une interface de programmation d'applications (API) pour permettre aux sites Web des courtiers de communiquer directement avec sigXP et même de rechercher des processus automatisés, permettant de gagner énormément de temps et de supporter les efforts de promotion commerciale.

Attirer et conserver les candidats hautement qualifiés: De nos jours, la main-d'œuvre est extrêmement calée en technologie, surtout la jeune génération qui arrive sur le marché du travail. Ces jeunes s'attendent à travailler dans un bureau axé sur les nouvelles technologies et ils ne resteront pas s'ils doivent utiliser des processus opérationnels dépassés, laborieux et alourdis par une saisie de données en double.

Longévité de l'architecture logicielle: Pensez à l'architecture technologique qui est à l'origine du développement du BMS. La base de données est-elle moderne, prise en charge et toujours en développement? Si ce n'est pas le cas, ce sera plus difficile de répondre aux demandes de correction des bogues et d'amélioration.

INTÉGRATIONS

Quand on évalue un BMS, on ne peut pas négliger le niveau des intégrations disponibles. Des intégrations sophistiquées permettront de réduire ou d'éliminer la saisie de données en double et offriront des occasions avec des tiers fournisseurs pour automatiser davantage le bureau de courtage. Voici les domaines clés à étudier:

Les intégrations maison avec un fournisseur de BMS: Les applications logicielles planifiées, développées et prises en charge par un seul fournisseur

Quand on évalue un BMS, on ne peut pas négliger le niveau des intégrations disponibles. Des intégrations sophistiquées permettront de réduire ou d'éliminer la saisie de données en double .

centralisé permettent d'obtenir une intégration plus complète et de réaliser des économies. Le fournisseur de BMS offre-t-il son propre système de gestion commerciale (CMS), système de gestion et de numérisation de documents, options de financement des primes, etc.? Il se peut que vous n'ayez pas besoin de ces outils aujourd'hui, mais vous en aurez peut-être besoin dans le futur.

Les compagnies d'assurance: Il est essentiel de traiter efficacement avec les compagnies d'assurance, mais ce ne sont pas tous les systèmes de gestion de courtage qui offrent le même degré de connectivité. Étudiez les intégrations de BMS et de CMS disponibles avec des entreprises et la possibilité de participer à des projets du secteur d'activité comme le projet d'échange de données de l'Association des courtiers d'assurance du Canada (ACAC). Les relations entre le fournisseur de BMS et les assureurs sont-elles solides? Existe-t-il un partenariat structuré entre les deux qui est concrétisé par des projets de développement?

La connectivité externe ou à un tiers: Quelles autres intégrations ont été développées pour multiplier les avantages du BMS? Par exemple, les assureurs directs profitent des avantages de l'enregistrement des appels intégré depuis des années. Ces mêmes avantages sont désormais accessibles aux bureaux de courtage de toutes tailles.

PARLONS TECHNO

Qu'est-ce qui se cache sous le capot du BMS? Le BMS est le moteur du bureau de courtage, acheminant l'information essentielle de l'entreprise vers tous ceux qui en ont besoin. La recherche de la technologie et du processus utilisés pour développer le logiciel suscite les questions suivantes:

• Quelle est la structure de la base de données? Des problèmes peuvent apparaître si le BMS est construit à partir d'une technologie désuète.
Le BMS offre-t-il une interface de programmation d'applications (API)? Représentez-vous cette interface comme une passerelle permettant à d'autres systèmes — comme le site Web du bureau de courtage, par exemple, de s'intégrer avec le BMS.
• Quel type de développement futur est planifié? À quelle fréquence y a-t-il de nouvelles versions?
• Le fournisseur offre-t-il des services applicatifs (ASP)? De nombreux courtiers choisissent d'impartir leurs exigences en matière de serveur et de TI à un site d'hébergement de leurs données. Quelles sont les détails de l'entente sur les niveaux de service (SLA) et les dispositifs de sécurité?
• Comment les nouvelles versions sont-elles priorisées, planifiées, développées et testées?

FORMATION ET SUPPORT CONTINU

Le BMS est un outil sophistiqué qui peut être sous-utilisé, surtout en l'absence d'une formation adéquate et d'un support continu. Les processus opérationnels seront incohérents et inefficaces si la formation n'est pas adaptée à votre contexte particulier. Informez-vous du type de support offert avec le logiciel acheté. Posez les questions suivantes:

• Le support et la formation sont-ils offerts par des employés de la maison en personne ou au moyen de vidéos standard préenregistrées?
• Quelle est la durée du mandat du personnel qui offre le support et la formation sur les applications?
• De quelle façon la formation sera-t-elle offerte? (En ligne, en personne, au moyen de CD ou de manuels, etc.)
• Le fournisseur a-t-il un groupe d'utilisateurs indépendant et actif pour représenter l'intérêt des utilisateurs?
• Quelle formation continue et quelle documentation pour les utilisateurs sont offertes?
• De quelle façon les mises à niveau des nouvelles versions sont-elles prises en charge?

CONVERSION ET MISE EN PLACE

Les activités d'un bureau de courtage sont déterminées par ses données — client, assureur, données historiques et financières. L'extraction de données d'un BMS à un autre en toute sécurité doit être effectuée par des professionnels expérimentés et très bien formés. Par conséquent, il faut poser les questions suivantes:

• Le fournisseur a-t-il déjà effectué ce type de conversion? Peut-il fournir des références?
• Les données peuvent-elles toutes être déplacées électroniquement d'un BMS existant à un nouveau BMS?
• Y aura-t-il des interruptions de service?
• Quel travail de préparation doit être effectué par le bureau de courtage?