

## L'Attraction ASP

*Comment l'impartition peut simplifier la technologie  
et augmenter la rentabilité des courtiers d'assurance*

Livre blanc préparé par: Technologie Keal



## Table des matières

Introduction	2
Définition d'un ASP	3
Que signifient les ASP pour les courtiers?	4
Pourquoi ASP?	5
Que fait un ASP?	6
Avantages clés des ASP pour les courtiers	7
Facteurs à prendre en considération	8
Choisir le bon fournisseur ASP	9
Questions importantes	11
Pour conclure	12
À-propos de Technologie Keal	13

Aucune partie du présent document peut être reproduite sous quelque forme que ce soit ni de quelque façon que ce soit, électronique ou mécanique, quelque soit le but, sans l'autorisation expresse écrite de Technologie Keal.  
L'information dans ce document peut être modifiée sans préavis.

## Introduction

Plusieurs courtiers d'assurance ont déjà vu le terme **ASP** ou l'expression **Fournisseur de services applicatifs** et n'en connaissent pas le sens exact. Le présent document décrit en détail ce concept en illustrant ce qu'un ASP peut faire pour les courtiers et en faisant ressortir les principales caractéristiques que les courtiers devraient rechercher lorsqu'ils envisagent de recourir aux services d'un fournisseur ASP.

Pour faire un choix éclairé, les dirigeants et les gestionnaires de bureaux de courtage doivent savoir exactement combien ils dépensent présentement en technologie de l'information (TI), ce que sont les ASP et ce qu'ils peuvent offrir, et quelles offres de service ASP peuvent le mieux répondre à leurs besoins.

Les TI sont maintenant reconnues comme essentielles à la mission pour la survie d'un bureau de courtage d'assurance. Cependant, la gestion de cette technologie demeure un défi pour la plupart des opérations. Parmi les questions courantes, on pense aux coûts élevés liés à l'acquisition de la technologie, aux frais élevés d'entretien et au marché compétitif de la main-d'œuvre spécialisée en TI où les salaires sont élevés et les emplois sont plus nombreux que les candidats qualifiés. Les bureaux de courtage d'assurances de petite et de moyenne taille se tournent vers les ASP pour éviter d'importantes mises de fonds pour l'acquisition de matériel, de logiciels et de personnel des TI.

Cependant, les avantages reconnus les plus importants d'un ASP pour un bureau de courtage d'assurances sont liés aux affaires. Voici ce qu'ils permettent d'accomplir:

1. Simplifier les dépenses liées à la technologie et la surveillance;
2. Augmenter la productivité en permettant au personnel du bureau de courtage de se concentrer sur les besoins des clients; et
3. Améliorer l'accès aux données, la sécurité et les processus de reprise après sinistre.

Le présent livre blanc démontre en quatre sections la proposition de valeur ASP.

### *Section I*

Définition d'un ASP

Que signifient les ASP pour les courtiers

### *Section III*

Avantages clés des ASP pour les courtiers

Facteurs à prendre en considération

### *Section II*

Pourquoi ASP?

Que fait un ASP?

### *Section IV*

Choisir le bon fournisseur ASP

Questions importantes

## Définition d'un ASP

Un ASP est un fournisseur de technologie qui gère et entretient la plupart du matériel, des logiciels et des services nécessaires pour faire fonctionner un bureau de courtage. Il s'occupe de toutes les mises à niveau, de la sécurité des données, des sauvegardes et de la redondance, de la connectivité, de la protection contre les virus et les pourriels dans l'environnement sophistiqué d'un centre de données. Les courtiers n'ont besoin que de leur ordinateur de bureau, une connexion Internet et divers appareils, comme des imprimantes, des numériseurs, etc.

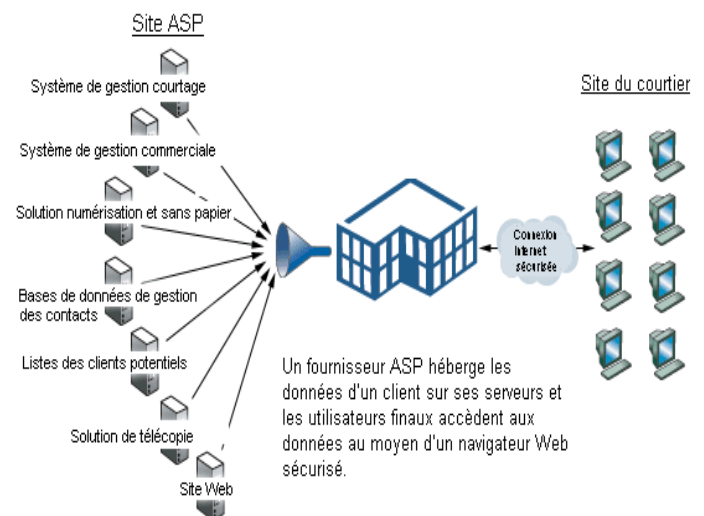
Selon l'ASP Consortium, un groupe d'intervention international qui fait la promotion de l'industrie des fournisseurs de services applicatifs, « Un ASP met en place, héberge et gère l'accès à une application intégrée à plusieurs parties d'une installation gérée centralement. Les applications sont livrées par l'intermédiaire de réseaux sur la base d'un abonnement.

En effet, les ASP louent des applications aux organisations qui utilisent les logiciels. Ce sont des entreprises qui possèdent ou ont acheté les droits d'utilisation de certains logiciels d'application qu'ils hébergent dans leur propre centre de données. Les clients accèdent à l'application à distance à partir de leur emplacement et l'ASP fait fonctionner pour eux les logiciels et en fait l'entretien.

Le marché des ASP s'est développé pour répondre aux besoins des petites et moyennes entreprises qui ont des ressources limitées à consacrer aux investissements et à la dotation en TI, mais qui ont besoin des capacités pour faire croître leur entreprise. En adoptant le modèle ASP, les deux parties sont gagnantes. Les fournisseurs augmentent leurs recettes en étendant leur marché aux organisations qui ne pouvaient pas s'offrir leurs applications auparavant et les clients obtiennent l'accès à

des applications haut de gamme à des prix abordables.

Les progrès réalisés en technologies de réseau, qui permettent des connexions haute vitesse à partir de presque partout, ont été un des principaux catalyseurs de cette nouvelle forme de mise en place d'applications. L'informatique centralisée y a aussi grandement contribué. La combinaison de ces deux facteurs a permis aux fournisseurs de logiciels de passer d'une technique où la majeure partie du traitement des applications est effectuée sur un ordinateur personnel à une technique où le traitement est effectué sur un ordinateur central de grande puissance. Ajoutez à cela la réception d'Internet comme autre réseau, des applications évolutives et une aversion des organisations pour l'installation et l'entretien des applications, et les ASP se vendent quasiment d'eux-mêmes. Compte tenu de l'infrastructure moderne des ASP et du fait que la télécommunication vocale peut voyager à même les données, on peut maintenant impartir aussi le système téléphonique d'un courtier. Même les « ordinateurs à client léger », qui sont moins coûteux que les micro-ordinateurs courants, peuvent fonctionner dans un environnement ASP.



## Que signifient les ASP pour les courtiers

Bien que les ASP existent depuis des années, leur rôle a gagné en visibilité récemment, pour plusieurs raisons. D'abord, dans une conjoncture économique plus difficile, tout le monde cherche vraiment à réduire les dépenses. L'efficacité, aussi bien en temps qu'en argent, est le mot d'ordre du jour. Un ASP offre aux courtiers d'assurance des dépenses de TI stables et un prix mensuel pour les services technologiques. Cela permet non seulement de libérer du temps pour permettre de se consacrer au marketing et aux nouveaux clients, mais il permet également de réduire les dépenses liées au maintien d'une personne à temps plein et d'un service des TI.

La deuxième tendance est la complexité accrue des exigences des TI. Que ce soit d'installer du matériel, de mettre à niveau des serveurs ou des logiciels, de s'occuper de la protection contre les virus ou de voir si la sauvegarde de la veille s'est faite correctement, de nombreux courtiers trouvent onéreuses les responsabilités liées à la gestion des TI. Invariablement, il y a des pépins qui surviennent dans le système de technologie d'un bureau de courtage, particulièrement s'il est géré à « temps partiel ». Un ASP offre un accès en tout temps aux logiciels et au matériel les plus récents et constamment mis à jour.

Il y a aussi le facteur de la souplesse accrue des ASP pour les bureaux de courtage de toutes tailles. Aujourd'hui, grâce aux centres de données modernes et aux infrastructures des TI sophistiquées, les ASP sont évolutifs et s'adaptent à des entreprises de quasiment toute taille au Canada, de 2 à 2 000 utilisateurs. Bien que les bureaux de courtage de petite à moyenne taille avaient plus tendance à utiliser les ASP dans le passé, Technologie Keal, un chef de file dans les fournisseurs de systèmes de gestion de courtage et spécialiste de la technologie

ASP, remarque un plus grand intérêt pour ce type de solution pour les plus grands bureaux de courtage. Un grand nombre de ces entreprises fonctionnent sans papier, dans un environnement en ligne et comprennent la nature essentielle de leurs fonctions TI. L'incapacité d'accéder aux renseignements sur le client, même pour une brève période, peut entraîner des baisses de productivité très marquées. Le calcul est simple : une heure d'interruption pour 60 employés équivaut à 60 heures d'interruption pour le bureau de courtage.

Le concept ASP est devenu populaire pour plusieurs raisons. Premièrement, plusieurs courtiers sont fatigués de s'occuper de tous les aspects techniques liés à la propriété et à l'entretien de systèmes de gestion de courtage (BMS). Deuxièmement, de nombreux courtiers ne veulent pas s'occuper des aléas de la gestion et du support des logiciels, notamment l'installation des mises à niveau des logiciels et des correctifs des fournisseurs. Et finalement, avec un modèle ASP, les courtiers peuvent avoir un meilleur contrôle des frais fixes. Il n'y a plus de grosses surprises concernant le matériel, comme de devoir acheter un nouveau serveur après seulement deux ans sur un système.

De nombreux bureaux de courtage canadiens ont adopté le modèle ASP. Parmi ceux-ci Underwriter's Insurance, dont le siège social est en Colombie-Britannique:

*« Nous adorons le concept ASP de Keal. C'est simple, tout ce dont vous avez besoin c'est d'un ordinateur et d'une connexion à Internet et vous voilà prêt à fonctionner! Depuis que nos trois bureaux utilisent le service ASP en ligne de Keal, c'est un jeu d'enfant d'accéder à l'information à partir de tous les bureaux. Pas besoin de nous préoccuper de gérer les serveurs et les logiciels ni de nous brancher à distance au bureau principal. Nous gagnons ainsi un temps précieux et réalisons des économies. L'ASP nous permet de nous concentrer sur le domaine où nous excellons, servir nos clients. Keal s'occupe du reste. »*

*Carl Sulkowski*

*Propriétaire de Underwriter's Insurance.*

## Pourquoi ASP?

Un fournisseur de services applicatifs (ASP) installe, configure et entretient les logiciels d'entreprise sur ses propres serveurs et permet à ses clients d'accéder aux logiciels à distance, normalement à partir d'une connexion Internet sécurisée. En plus des applications logicielles et du matériel serveur, les ASP offrent l'espace de stockage de données, les services de sauvegarde de données, ainsi que les mises à niveau de serveur techniques et continues de réseau.

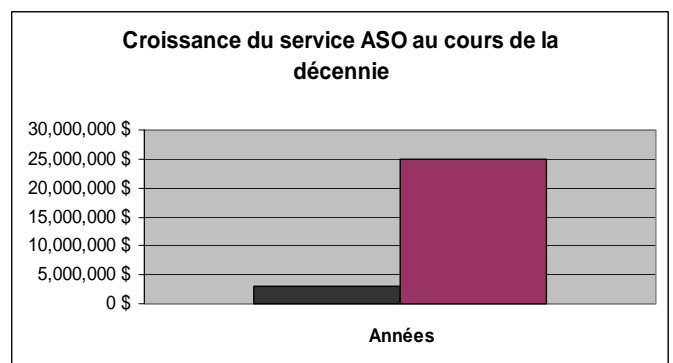
Les ASP ne sont pas une invention récente. En réalité, l'idée de base d'héberger des applications n'est pas du tout nouvelle. Des services semblables ont vu le jour dans les années 1960 avec l'arrivée des systèmes en temps partagé pour les gros systèmes d'ordinateur central et, plus tard, l'impartition des services de TI (aussi connu comme la gestion des installations). Pourtant, les ASP offrent aux courtiers d'assurance un ensemble d'avantages et de propositions pertinentes différent des arrangements d'impartition traditionnels.

Dans la plupart des relations d'impartition, la responsabilité entière pour une fonction TI est habituellement transférée à un impartiteur et comporte souvent le transfert de personnel.

*Ces fonctions uniques et ces avantages distincts sont les principales raisons pour lesquelles les firmes de recherche comme Gartner Group Inc. ont prévu une croissance importante pour les ASP dans le secteur des TI. En réalité, Gartner a projeté avec justesse que les ASP passeraient d'une industrie de trois milliards de dollars au début de la présente décennie à un marché international de vingt-cinq milliards de dollars au milieu de cette décennie.*

Essentiellement, le service des TI d'une entreprise est envoyé et/ou vendu totalement ou en partie à une entreprise d'impartition. Dans une relation avec un ASP, seule l'application est transférée. Si l'ASP offre une nouvelle application, les clients peuvent avoir accès à la nouvelle application moyennant des frais additionnels minimes comme s'ils achetaient et installaient le progiciel. L'utilisation d'un ASP se distingue aussi du fait que les clients ont accès à la fois au centre de données et aux logiciels et au matériel puisqu'ils font partie du forfait de service de l'ASP, ce qui permet de ne pas avoir à investir dans ces éléments.

Étant donné que les ASP comprennent l'accès à une application, l'utilisation d'un centre de données, l'entretien et divers autres composants, les clients peuvent laisser faire une partie de l'investissement lié à l'achat de matériel, au support du personnel des TI et au paiement d'un permis d'utilisation de logiciel. Par conséquent, le coût total de possession peut être réduit de façon importante pour le bureau de courtage. Toutefois, les clients sont responsables de l'achat et de l'entretien des ordinateurs utilisés pour l'accès local aux applications, ainsi que des réseaux requis pour les connexions.



## Que fait un ASP?

Dans leur sens le plus pur, les ASP agissent comme le gestionnaire des relations à la clientèle et seul point de contact pour toutes les interactions avec le client. Ils possèdent ou établissent un contrat pour tous les services nécessaires pour livrer une application à l'intérieur d'une organisation. Afin de livrer un produit, les ASP doivent fournir plusieurs composants, décrits ci-dessous.

1. **Coordonnateur des services:** Étant donné que peu d'ASP « possèdent » l'ensemble complet des services nécessaires pour créer une offre d'ASP, les partenariats jouent un rôle vital dans toute offre, comme le partenariat de Keal avec TELUS. De bien des façons, on peut voir un ASP comme une organisation virtuelle. Qu'ils possèdent ou sous-traitent pour les composants qui constituent une offre, c'est à eux que revient ultimement de répondre à toutes les questions des clients.
2. **Accès aux applications:** Fournisseurs neutres (ou sociétés non diversifiées), les ASP achètent les droits ou établissent des ententes contractuelles avec les fournisseurs pour offrir un accès avec licence à leurs applications et après revendre ou louer cet accès. Certains ASP assemblent des suites entières d'applications de plusieurs fournisseurs et offrent au client un choix d'applications.
3. **Plateformes et Centre de données:** Pour offrir une application, les ASP doivent fournir l'exploitation du centre de données qui comprend le matériel et les logiciels qui feront tourner l'application. Les applications hébergées sont installées au centre de données de l'ASP et les données sont traitées sur place. De plus, le centre de données héberge et stocke physiquement les données des clients.
4. **Livraison réseau:** Les clients accèdent aux logiciels à partir de leur ordinateur de bureau au moyen d'Internet, d'un réseau privé virtuel ou de lignes sécurisées privées. L'utilisation d'Internet n'est pas obligatoire pour définir l'offre d'un ASP, bien que la nature systématique d'Internet en fait une option attirante.
5. **Interface utilisateur:** On consulte habituellement les applications à l'aide d'un explorateur Web qui se trouve sur le bureau du client. Comme l'application est transférée et que tout le traitement est effectué par les ordinateurs de l'ASP, les entreprises peuvent utiliser du matériel informatique moins puissant (qu'on appelle les « clients légers ») sans que la performance soit diminuée.
6. **Offre préconfigurée, standardisée:** Les ASP offrent généralement des applications regroupées minimalement personnalisées. Pour aider à résoudre ce problème, les ASP verticaux qui offrent des applications spécifiques à un secteur d'activité ont fait un bond et ont commencé à personnaliser les offres pour répondre aux besoins de certains segments de marché. Keal en est un exemple parfait.

7. **Opérations gérées centralement:** Les contrats d'un ASP comprennent habituellement la gestion de l'application. Tout l'entretien, le renouvellement des applications, les améliorations, les correctifs et les nouvelles versions, est effectué par l'ASP à partir d'un emplacement central. Comme les ASP exécutent des logiciels standards sans personnalisation, l'entretien est facile et économique.
8. **Rapport un à plusieurs:** Comme une application standard est essentiellement partagée parmi les clients d'un ASP et livrée à l'intérieur d'organisations de clients au moyen d'un réseau, le modèle d'un ASP type est un « rapport un à plusieurs ». Les coûts d'entretien d'une application sont partagés entre tous les clients dans ce modèle de relation; ainsi, ils profitent d'économies d'échelle.
9. **Tarifification par répartition:** Les ASP utilisent divers modèles de tarification « par répartition ». Les clients paient des frais mensuels pour les services. Ainsi, ils évitent de devoir verser des frais de permis initiaux élevés, des frais d'achat de matériel et d'autres dépenses de ressources. La plus grande partie de la tarification d'un ASP est basée sur un modèle de souscription.

## **A** *vantages clés des ASP pour les courtiers*

Pour les courtiers qui envisagent de passer à un ASP, il y a à la fois des avantages et des particularités dont il faut tenir compte avant de sélectionner un fournisseur. Le premier avantage de l'impartition est le potentiel énorme d'accroître la productivité. Pensez-y : si vous n'avez pas à affecter du personnel à l'installation et à l'administration de systèmes divers, que pourrait faire votre bureau de courtage avec le temps et les ressources récupérés? Chez Keal, on a découvert que les courtiers qui utilisent un ASP sont plus susceptibles d'être rentables parce qu'ils se concentrent sur le marketing, les ventes et le service. Autrement dit, ils se concentrent sur les vraies affaires qui consistent à offrir des solutions d'assurance aux clients.

Les ASP offrent un autre avantage primordial, soit la possibilité d'accéder à un environnement de sécurité des données hautement sophistiqué qui comporte beaucoup plus de couches de protection qu'un bureau de courtage type peut s'offrir. Par exemple, le centre de données de Keal est alimenté par TELUS, qui offre des serveurs de type entreprise, des systèmes tolérants aux pannes, des systèmes d'alimentation de secours, des connexions redondantes à Internet haute vitesse et les plus récents dispositifs de chiffrement de données sécurisés. Les courtiers peuvent se sentir en confiance à l'idée que leurs données et leurs systèmes sont totalement sécurisés et protégés advenant un sinistre informatique ou une panne d'électricité. Pouvez-vous en dire autant de vos processus actuels de reprise en cas de sinistre?

Les courtiers ASP ont accès non seulement à des systèmes automatisés de pointe, mais aussi à des experts en gestion des technologies. Leur travail consiste à connaître à fond les TI, pas seulement à résoudre des problèmes à l'occasion. Étant donné que les entreprises d'ASP engagent ces experts qualifiés et accrédités, cela enlève un poids sur les épaules des dirigeants de bureau de courtage, qui avaient l'habitude de devoir

chercher à l'interne dans leur personnel des TI. Selon l'expert en TI Kevin Wheeler, on prévoit que le secteur des technologies connaîtra une « pénurie de compétences » entre 2007 et 2012. Recruter – et conserver – du personnel de TI qualifié sera plus difficile pour toutes les entreprises.

Le service ASP offre également aux courtiers la possibilité financière de « fixer » les coûts des TI qui, autrement, seraient variables. Une structure de coûts prévisible peut se traduire par une meilleure budgétisation et une meilleure planification. Avec un ASP, vos coûts prévus sont vos coûts réels. Avec un service des TI maison, les dépenses varient davantage et s'étendent à la main-d'œuvre, à l'équipement, aux frais de licence, aux mises à niveau imprévues et à la dépréciation. Un ASP présente un autre avantage lié au coût, soit de permettre le transfert des dépenses en TI d'un bureau de courtage d'un bilan à un état des résultats, créant ainsi des frais déductibles qui sont prévisibles, directement proportionnels au nombre d'employés du bureau de courtage et portés aux dépenses dans la même période qu'ils sont engagés.

Peut-être que le principal bénéfice d'un ASP c'est qu'un bureau de courtage peut obtenir un meilleur rendement de l'investissement en TI. Les logiciels sont mis à niveau pour vous et l'entretien du matériel est effectué de façon continue. Les courtiers ont accès automatiquement aux versions et aux mises à niveau les plus récentes. À l'aide d'Internet comme outil de communication et de Citrix comme outil de présentation, un ASP peut livrer une vaste gamme d'applications partout où il y a une connectivité Internet à quasiment n'importe quel appareil qui peut exécuter les logiciels clients de Citrix.

## **F**acteurs à prendre en considération

Les courtiers devraient sopeser certains facteurs avant de faire le saut à un ASP.

D'abord, ils doivent comparer « des pommes avec des pommes » lorsqu'ils regardent la nature véritable de leurs coûts de TI courants par rapport à ceux d'un modèle ASP. Dans certains cas, les courtiers sous-estiment largement les coûts, pour ce qui est de l'argent, du temps et des ressources en dotation qu'ils doivent consacrer à gérer leurs exigences technologiques.

Le dirigeant d'un bureau de courtage doit tenir compte de plusieurs facteurs pour obtenir les coûts véritables de l'infrastructure des TI, notamment:

- ◇ Le matériel
- ◇ Les logiciels
- ◇ Les serveurs
- ◇ Le(s) réseau(x)
- ◇ Les permis d'utilisation de licence et les mises à niveau
- ◇ La dotation en personnel (à temps plein et à temps partiel)
- ◇ Les consultants externes
- ◇ La récupération et les sauvegardes des données

- ◇ Les plans et mesures de reprise après sinistre et de continuité des opérations

Le modèle ASP comporte un autre aspect important, soit le contrat. En résumé : « Le contrat est roi. » Tout contrat établi avec un ASP devrait être soigneusement révisé en fonction de critères spécifiques. Les courtiers devraient demander des garanties d'exécution qui font clairement état des standards de « temps de disponibilité » par écrit, comme 99,7 pour cent (qui est la garantie de Keal). Tout contrat devrait aussi mentionner expressément que toutes les données appartiennent au courtier et que le bureau de courtage peut accéder aux données en tout temps.

Les courtiers devraient également poser des questions sur l'infrastructure du centre de données d'un ASP.

- ◇ Y a-t-il des plans de secours pour d'autres sources d'alimentation en cas de sinistre?
- ◇ Combien de temps un fournisseur peut-il continuer de fonctionner sans source d'alimentation électrique ou traditionnelle?
- ◇ Les systèmes sont-ils supervisés en tout temps?
- ◇ Quel est le niveau de protection contre la redondance?

Les courtiers devraient aussi demander où se trouve le centre de données, car il pourrait y avoir un problème de législation gouvernementale si le centre est situé aux États-Unis, notamment quant à la *Patriot Act* (Loi antiterroriste). La communication et la transmission de données entre le Canada et les États-Unis sont assujetties au *Office of Homeland Security*. Un centre de données qui est situé au Canada et est dirigé par une entreprise canadienne, comme pour le partenariat entre Keal et TELUS, s'occupe de toutes les questions d'exigences réglementaires internationales.

## **C**hoisir le bon fournisseur

Il y a des dizaines d'excellents fournisseurs ASP sur le marché. Comment un courtier peut-il décider lequel convient à son entreprise? Comme on en a brièvement discuté dans la section précédente, il est primordial que les courtiers estiment la valeur tant pour une offre d'ASP que pour un contrat de licence traditionnel, puis qu'ils comparent les deux. Ils doivent reconnaître les questions relatives aux compromis comme le coût de l'infrastructure, la complexité administrative, l'exploitation du centre de données et les besoins en dotation.

Cet exercice qui consiste à effectuer une analyse de rentabilisation oblige l'entreprise à prendre une décision entre acheter une licence ou louer. C'est seulement en mesurant correctement ces coûts réels, puis en les comparant au modèle de prix d'un ASP que les courtiers obtiendront une comparaison exacte entre les solutions maison et l'impartition.

La sélection d'un ASP mérite la même attention et la diligence requise que la sélection de tout autre fournisseur traditionnel ou contrat commercial. L'une des premières décisions à

prendre est de savoir si on veut utiliser les services d'un spécialiste ou d'un généraliste. Certains ASP, comme Keal, se spécialisent dans l'utilisation de logiciels particuliers pour un secteur d'activité en particulier. Toute la terminologie et les « règles » nécessaires ont été prédéfinies. La possibilité d'établir un contrat avec ce type d'ASP peut constituer un sérieux avantage pour les bureaux de courtage. Leur cycle de mise en place sera grandement réduit et le rendement du capital investi peut être accru de façon importante.

Demandez-vous : est-ce que l'ASP en question possède une connaissance directe du secteur des assurances personnelles et commerciales? Est-il familier avec les systèmes de gestion de courtage (BMS), les systèmes de gestion commerciale (CMS) ou l'EDI? Si un courtier a un problème lié à la technologie, devrait-il appeler l'ASP ou le fournisseur de BMS?

Dans une entreprise d'ASP comme Keal, on s'occupe de ce problème parce qu'il est semblable pour des dizaines de courtiers. Chez Keal on comprend le fonctionnement des principaux systèmes d'exploitation que les courtiers utilisent régulièrement parce qu'on les développe et on supporte nos propres solutions de BMS et de CMS. On peut aussi offrir l'accessibilité et la sécurité d'un ASP.

Quand on évalue un ASP, il est important de ne pas évaluer seulement les offres d'applications et de niveaux de service, mais aussi la viabilité générale et le rendement antérieur du fournisseur. Depuis combien de temps offre-t-il ses services en tant qu'ASP? Combien de clients a-t-il dans le secteur d'activité ou dans la profession de courtage? Un fournisseur ASP spécialisé en assurance représente une solution moins risquée dans le sens qu'il est peu probable qu'il quitte le marché de l'assurance pour un autre domaine.

Le fait de choisir un fournisseur ASP établi dans le domaine des assurances qui offre des services ASP et possède une vaste expérience d'hébergement d'applications peut aussi atténuer le risque. Si son offre d'ASP échoue ou si vous décidez qu'un hébergement traditionnel ou l'achat d'une licence de produit vous convient davantage, le fournisseur devrait être en mesure de répondre à ces besoins.

Le même point s'applique à la sécurité et aux normes. Le bureau de courtage est ultimement responsable de respecter les exigences en matière de sécurité et de normes, c'est pourquoi il doit être prudent quand il choisit un fournisseur qui s'engage à respecter des attentes précisées. Aussi, lors de la négociation des contrats, les ententes sur les niveaux de service devraient servir à l'engagement des fournisseurs et de l'ASP quant à la qualité et aux niveaux de performance. La propriété des données et l'accès aux données exigent aussi une certaine attention. Comme les données résident sur le site de l'ASP, l'accès aux données et la propriété de ces données doivent être mentionnés.

## *Questions importantes*

Les questions ci-dessous peuvent aider les courtiers à faire un choix éclairé:

1. Quelle expérience en assurance personnelle et commerciale l'ASP possède-t-il, p. ex. : âge et taille de l'entreprise, base de clients et références, expérience en assistance technique, ancienneté moyenne du personnel de l'ASP, etc.?
2. Quel niveau de service offre l'ASP?
3. Qui sont les partenaires de l'ASP et quel est leur niveau d'expérience?
4. Quel est son modèle de prix? Les mises à niveau sont-elles incluses dans le prix?
5. À quel type de temps de réponse peut-on s'attendre? L'ASP garantit-il le rendement du réseau ou seulement le rendement du système et des applications?
6. Comment les mises à niveau des logiciels sont-elles effectuées? Qui vérifie la configuration?
7. Comment les logiciels ASP vont-ils interagir avec les applications présentement installées, comme les BMS, l'EDI de l'entreprise, les portails Web, etc.?
8. L'ASP comprend-t-il les besoins en matière de sécurité et de protection de la confidentialité dans le secteur de l'assurance?
9. L'application est-elle enregistrée sur un serveur dédié ou partagé?
10. Quel type de connexions sont disponibles : Internet, ligne sécurisée, VPN?
11. Quels types de matériel et de logiciels sont requis chez le client?
12. L'application sera-t-elle mise à l'échelle? Combien d'utilisateurs l'ASP peut-il traiter compte tenu de la croissance du bureau de courtage?
13. Comment l'ASP traite-t-il la sécurité : pare-feu, chiffrement, filtres antipourriel, tunnellation ou verrouillages physiques, sélection de personnel, formation et audits?
14. Qui héberge les données et comment seront-elles sauvegardées : l'ASP ou le sous-traitant?
15. À quelle fréquence fait-il un exercice de son plan de reprise en cas de sinistre?

## *P*our conclure

Dans le marché compétitif d'aujourd'hui, les courtiers d'assurance font face à un large éventail de défis et de menaces, allant de la conclusion de nouvelles affaires à l'offre de services exceptionnels et à la conservation des parts de marché devant la présence accrue des groupes d'assurance directe. L'un de ces défis est manifestement la façon dont les courtiers investissent dans leur technologie et l'entretiennent.

Pour comprendre si un modèle ASP fonctionnera pour leur bureau de courtage, les dirigeants doivent d'abord mesurer et définir clairement les dépenses en TI pour ce qui est du temps, de l'argent et des ressources. Ce n'est pas suffisant de faire simplement une évaluation succincte pour savoir combien un bureau de courtage dépense pour son infrastructure et ses services technologiques. Pour aider une entreprise à faire cette évaluation, Keal offre un service gratuit de consultation sur les coûts. Une fois qu'ils ont obtenu une évaluation complète, les courtiers peuvent comparer les dépenses d'un système de TI maison avec les solutions d'impartition, comme celles d'un ASP.

Le modèle ASP présente plusieurs avantages clés au courtier. Premièrement, il simplifie les dépenses en technologie d'une entreprise pour ce qui est du matériel, des logiciels, des serveurs et de l'entretien, et il permet de fixer certains coûts, comme les frais annuels et les questions de dotation en TI. Deuxièmement, il peut stimuler la productivité en libérant du temps précieux pour le personnel du bureau de courtage et lui permettre de se concentrer sur le marketing, les nouveaux contrats et le service à la clientèle. Et, pour terminer, un ASP offre aux courtiers un accès aux applications de pointe, aux logiciels, aux services de récupération des données et de continuité des opérations, offrant ainsi un rendement garanti de temps de disponibilité et des plans de reprise après sinistre.

Les courtiers doivent effectuer une évaluation approfondie de leurs besoins technologiques pour trouver la solution et le fournisseur qui leur conviennent. Il y a plusieurs facteurs critiques à prendre en considération et des questions importantes à se poser avant de prendre une décision pour la sélection d'un ASP. Toutefois, pour un grand nombre de courtiers, lorsqu'il commencent à comparer les coûts imprévisibles et souvent inattendus de leurs solutions maison en TI et qu'ils découvrent les casse-tête concernant les mises à niveau, les installations et les sauvegardes, un ASP peut être un soulagement bienvenu. En réalité, la plupart des courtiers qui essaient ce modèle ne retourneraient jamais à un modèle maison de TI.

D'abord et avant tout, un ASP doit vous permettre de consacrer votre temps à votre entreprise de courtage, vous faire profiter de coûts de TI fixes et d'accéder aux plus récentes applications technologiques et aux plus récents réseaux. Obtenez-vous cela présentement?



## À propos de Keal

Depuis plus de 30 ans, Keal est un chef de file dans le développement d'applications logicielles et un fournisseur ASP. L'entreprise se concentre exclusivement sur l'assurance et le marché du courtage financier. Keal est le premier *Partenaire Certifié Or de Microsoft*, ce qui lui permet de travailler étroitement avec Microsoft pour livrer des applications solides et modernes. Les produits de Keal sont issus de la technologie la plus évoluée, tant en matière d'outils de développement qu'en architecture de mise en place. Parmi ses produits, sigXP<sup>mc</sup> agit à la fois comme système de gestion des relations avec les clients et comme système de gestion des polices des particuliers, automobile et habitation. Il s'intègre avec comXP<sup>mc</sup>, un CMS (système de gestion des polices commerciales) et comXP<sup>mc</sup>, une solution de gestion et de numérisation des documents. Keal est le distributeur exclusif de nexisys, qui offre une interface entrée unique multicompanie (SEMCI). Ses autres produits sont lifeXP<sup>mc</sup>, pour la gestion d'assurance vie; et premiumXP<sup>mc</sup>, pour la gestion financière des primes. Tous les produits sont développés uniquement pour le marché canadien dans les deux langues officielles. De plus, Keal offre des services de consultation sur les processus à l'aide des Meilleures Pratiques de Keal. Keal est propriétaire exploitant, une entreprise entièrement canadienne qui dessert sa clientèle à partir de bureaux situés d'un bout à l'autre du Canada, son siège social étant à Concord, Ontario. Pour plus d'information, veuillez consulter notre site Web à [www.keal.com](http://www.keal.com).

*Le présent Livre blanc a été préparé par Technologie Keal pour informer les courtiers sur le modèle ASP. Il est destiné à des fins éducatives seulement et ne constitue pas un avis technique ni juridique particulier. Les courtiers devraient consulter un fournisseur ASP spécialisé pour obtenir plus d'information sur leur propre situation. Si vous souhaitez en savoir plus ou discuter d'une solution ASP pour votre bureau de courtage, veuillez contacter Renée Durepos chez Keal, à [renee.durepos@keal.com](mailto:renee.durepos@keal.com) ou au 1-800-268-5325, poste 3884.*