



# Connecter le monde de l'assurance

Redéfinissez votre entreprise par le  
biais de la technologie numérique



## TABLE DES MATIÈRES

<b>Introduction:</b> La transformation numérique redéfinit l'industrie .....	PAGE 3
<b>Un courtier branché:</b> Bénéficiez d'une vue unique de votre entreprise.....	PAGE 5
<b>L'assuré branché:</b> Ralliez le consommateur omnicanal.....	PAGE 7
<b>Les connexions de votre assureur:</b> Développez des relations d'affaires avec les meilleurs assureurs .....	PAGE 9
<b>Conclusion</b> .....	PAGE 11



## Introduction

### La transformation numérique redéfinit l'industrie

La technologie branche notre monde et révolutionne l'industrie de l'assurance. La transformation numérique permet aux organisations de connecter les gens, les entreprises et diverses autres choses d'une façon jusqu'ici inimaginable. De nos jours, les sociétés de courtage numérique implantent un système de gestion fondamental et des technologies cloud et mobiles et créent des entreprises branchées partout, branchées tout le temps.

Connecter les activités d'assurances permet aux sociétés de courtage numérique et assureurs de créer des transactions à valeur ajoutée et d'offrir une expérience client supérieure tout au long du cycle de vie de l'assurance. Dans cette nouvelle ère numérique, les véritables sociétés de courtage numérique fonctionnent plus efficacement, prennent des décisions d'affaires plus éclairées, établissent de meilleures relations avec les assureurs, améliorent le service à la clientèle et accélèrent leur croissance et leur rentabilité pour l'ensemble des secteurs d'affaires.





### Un seul système pour toute votre entreprise

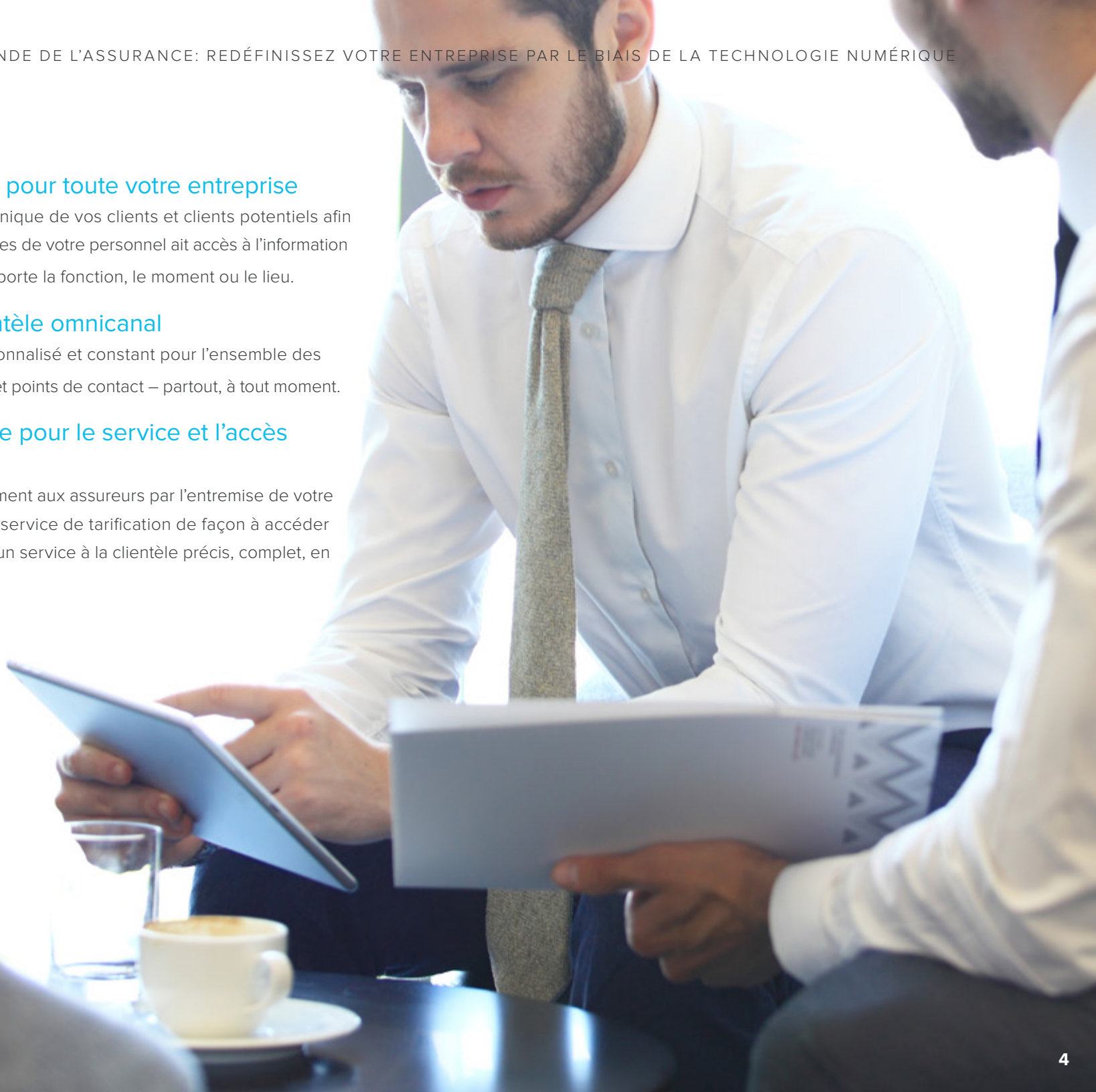
Bénéficiez d'une vue unique de vos clients et clients potentiels afin que chacun des membres de votre personnel ait accès à l'information et puisse agir – peu importe la fonction, le moment ou le lieu.

### Service à la clientèle omnicanal

Offrez un service personnalisé et constant pour l'ensemble des canaux de distribution et points de contact – partout, à tout moment.

### Un réseau unique pour le service et l'accès aux marchés

Branchez-vous directement aux assureurs par l'entremise de votre système de gestion et service de tarification de façon à accéder aux marchés et d'offrir un service à la clientèle précis, complet, en temps opportun.





## Un courtier branché

### Bénéficiez d'une vue unique de votre entreprise

Être en mesure d'accéder et d'agir efficacement grâce à une vue unique de chaque client devient aujourd'hui de plus en plus important dans le courtage numérique. Comme les entreprises deviennent plus diversifiées, une plus grande attention est portée sur un plus grand nombre de lignes d'affaires afin de répondre aux besoins variés de gestion des risques de l'assuré. Ainsi, afin d'offrir à votre personnel une vue unique de l'entreprise, la société de courtage numérique branchée doit utiliser un seul système intégré, lequel automatise les procédures de manière efficace et fournit au personnel, peu importe la fonction, le moment ou le lieu, une vue unique des clients et clients potentiels, lui permettant d'accéder aux informations et d'agir sur-le-champ.

Un système unique offre au courtier branché une application commune capable de partager l'information à la fois en ce qui a trait aux occasions de vente et aux événements se rapportant aux fonctions de service. L'accès à l'information essentielle à partir





d'une seule application, partout, en tout temps, permet à chacun des intervenants de la société branchée d'uniformiser les opérations et d'en automatiser le déroulement.

De plus, il est important que l'information du système soit accessible et analysable par l'entremise d'applications d'analyses de données et d'applications mobiles. Ces dernières assurent, au personnel, un accès instantané aux informations contenues aux polices d'assurance permettant à ce dernier d'offrir un service à la clientèle omnicanal et de mener ses affaires lors de ses déplacements à l'extérieur du bureau. L'analyse intégrée de données propose des perspectives d'affaires plus approfondies, guidant le courtier branché vers des décisions plus rapides, mieux informées.

« Applied Epic veille à ce que nous ayons confiance dans la cohérence et l'exactitude de nos données et au fait essentiel que notre personnel procède de la même façon pour l'ensemble de nos bureaux. »

### LOREEN BELOVICH

Vice-présidente et chef de la direction financière  
Drayden Insurance

### DEVENIR UN COURTIER BRANCHÉ EN 3 ÉTAPES

Les employés avec vue d'ensemble des clients et clients potentiels, pouvant accéder aux informations et agir sur-le-champ, sans égard à la fonction, au moment ou au lieu, permettent à leur société d'améliorer sa valeur concurrentielle.

#### **Dans le but d'être mieux branché, voici trois mesures à prendre immédiatement:**

1. Implanter un système de gestion de courtage offrant une perspective globale à l'ensemble de votre personnel et des secteurs d'activités.
2. Choisir une application mobile donnant accès aux employés aux informations des polices d'assurance et à la tarification comparative, et ce, à tout moment et en tout lieu.
3. Investir dans l'analyse des données pour une prise de décision plus éclairée.



## L'assuré branché

### Ralliez le consommateur omnicanal

Dans le monde branché d'aujourd'hui, le service à la clientèle est un actif commercial précieux – et l'assuré lui-même branché a des attentes réellement élevées. D'après un récent rapport Forrester, les clients récompensent ou punissent les entreprises sur une seule expérience – à un moment très précis dans le temps. Les consommateurs d'aujourd'hui s'attendent à un modèle de service à la clientèle dans lequel ils peuvent interagir avec leurs fournisseurs d'assurance par le biais du canal de leur choix à n'importe quel moment, créant alors une expérience client branchée.

« Applied CSR24 a permis à notre personnel de consacrer plus de temps à réviser les dossiers à renouveler plutôt que réagir à ceux-ci au téléphone. Nos employés ont été en mesure d'adopter une approche plus consultative avec les clients. »

### **KAREN HOFLIN**

Vice-présidente

Go Insurance





Offrir une expérience client branchée exige un modèle omnicanal de service à la clientèle, lequel est défini par l'accès client, en temps réel, à l'information par l'entremise de multiples canaux numériques. Ce modèle omnicanal nécessite une technologie numérique du genre portails libre-service et applications mobiles. Une valeur ajoutée est alors naturellement présente et répond aux besoins des clients branchés, via les services pratiques et numériques comme le paiement de factures en ligne et la eSignature.

Toutefois, bien que ces canaux numériques accessibles aux clients soient un élément essentiel au modèle omnicanal de service à la clientèle, l'expérience client branchée requiert également les méthodes traditionnelles de service comme des interactions téléphoniques et personnelles. En offrant des services à titre de conseiller de confiance à chacun des points de contact de l'ensemble du cycle de vie de l'assurance, l'expérience client branchée vous dirige vers une valeur concurrentielle améliorée et une plus grande rétention des clients.

### COMMENT RALLIER L'ASSURÉ BRANCHÉ EN 3 ÉTAPES

Les sociétés de courtage numérique qui adoptent un modèle omnicanal de service à la clientèle créent une expérience client branchée visant un service optimal, au moment choisi et de la manière voulue par le client.

#### **Dans le but d'être mieux branché avec vos assurés, voici trois mesures à prendre immédiatement:**

1. Mettre en oeuvre des capacités de tarification en ligne de façon à générer des clients potentiels à partir de votre site Web et simplifier le processus de vente.
2. Investir dans un portail de service à la clientèle en ligne de façon à ce que vos clients aient un accès 24/7 à leurs informations d'assurance.
3. Considérer une application mobile personnalisée à votre marque offrant à vos clients un accès facile à votre entreprise à partir de leurs appareils.





## Les connexions de votre assureur

### Développez des relations d'affaires avec les meilleurs assureurs

Entre les sociétés de courtage et les assureurs partenaires, la connectabilité de ces derniers est cruciale à l'automatisation de la tarification et aux services des produits d'assurance. Développer les meilleures relations d'affaires avec les assureurs les plus désirables vous permettra d'offrir des produits optimaux. De façon à obtenir un accès facile aux marchés et d'offrir un service idéal pour toute la durée de vie de l'assurance, un réseau unique à brancher aux assureurs est essentiel.

Être branchée aux assureurs permet à la société de courtage d'accéder à de nouveaux marchés et de rapidement tarifer les produits d'un assureur pour ainsi soumettre des offres variées de nouvelles affaires et de renouvellement en rendant disponibles une gamme de produit et d'assureurs à son personnel. Les sociétés de courtage

doivent également être en mesure d'automatiser, entre le système de l'assureur et leur système de gestion, l'échange d'information reliée aux polices d'assurance afin que celle-ci soit précise et disponible aux fonctions de service. Automatiser les échanges de données vous permet de facilement voir, gérer, et augmenter les connexions de l'assureur en fonction des besoins changeants de votre entreprise.

En développant des relations d'affaires avec les meilleurs assureurs, vous bénéficiez d'un accès, d'un plus grand accès aux marchés pour ainsi offrir à vos clients des choix de produits supérieurs et des services en temps opportun pour l'ensemble du cycle de vie de l'assurance.



« Le service à notre clientèle est notre priorité. Notre tarification est automatisée par le biais d'Applied Rating Services, ce qui permet à nos représentants de recommander les options de garanties les plus larges et faire en sorte que les protections répondent aux besoins personnels et commerciaux de notre clientèle. »

### **MIKE AUSTEN**

Austen & Noble Insurance Brokers Limited

#### DÉVELOPPER LES MEILLEURES RELATIONS D'AFFAIRES AVEC VOS ASSUREURS EN 2 ÉTAPES

Avoir des relations optimales avec votre assureur permet la rentabilité et la croissance de votre entreprise.

**Dans le but d'être mieux branché avec vos assureurs, voici deux mesures à prendre immédiatement:**

1. Par le biais du service de tarification, avoir accès à une gamme de produits et à l'assureur de votre choix
2. Automatiser les échanges d'information reliée à la police pour s'assurer que l'information est exacte et disponible immédiatement pour la durée du service



## Conclusion

Dans le monde numérique et branché d'aujourd'hui, la technologie crée un changement monumental, lequel affectera les interactions des consommateurs et des entreprises pour toujours. L'industrie de l'assurance ne fait pas exception. De l'innovation des applications mobiles aux plates-formes de libre-service des consommateurs, la transformation numérique révolutionne le monde de l'assurance.

Comme l'industrie de l'assurance devient vraiment branchée, les sociétés de courtage ont la possibilité d'améliorer leur efficacité opérationnelle, d'attirer de nouveaux clients dans tous leurs secteurs d'affaires et de fidéliser leur clientèle, s'assurant ainsi d'une croissance rentable.

Les entreprises les plus performantes établiront une transformation numérique de façon à répondre aux attentes changeantes de l'assuré branché et à tirer pleinement parti des opportunités du nouveau marché de l'assureur branché. Les sociétés de courtage adoptant la transformation numérique réaliseront les avantages du monde branché de l'assurance, pour ainsi se développer et prospérer.

**Communiquez avec Applied dès aujourd'hui  
et découvrez comment devenir une société  
de courtage numérique**

[www.appliedsystems.ca/solutions](http://www.appliedsystems.ca/solutions)  
[info@appliedsystems.com](mailto:info@appliedsystems.com)  
800.786.1362

CONTACTEZ-NOUS





## COLLABORATEURS

Ce livre numérique a été préparé par Applied Systems, Inc.

### À propos d'Applied Systems

Applied Systems est le premier fournisseur mondial de logiciels cloud révolutionnant le monde de l'assurance. Reconnu à titre de pionnier dans l'automatisation de l'assurance et chef de file de l'innovation, Applied est, mondialement, le plus important fournisseur de systèmes de gestion d'agences et de sociétés de courtage, répondant aux besoins de clients à travers les États-Unis, le Canada, l'Irlande et le Royaume-Uni. En automatisant le cycle de vie de l'assurance, les gens et les produits d'Applied ont permis à des millions de personnes à travers le monde de sauvegarder et protéger ce qui leur est le plus précieux.

### Ouvrages cités

1. 2017 Predictions: Dynamics That Will Shape The Future In The Age Of The Customer Forrester, octobre 2016

©2017 Applied Systems, Inc. All rights reserved. This document is provided for information purposes only. It is intended to give timely, but general, information on the subject matter covered herein, and the contents of this document are subject to change without notice. Prior results and case studies mentioned in this document do not guarantee a similar outcome on any particular situation in the future. You should consult with an attorney or other professional service provider with respect to how the matters discussed herein affect and relate to your own business affairs. This document is not warranted to be error-free, nor subject to any other warranties or conditions, whether express or implied. Applied Systems and its affiliates

specifically disclaim any liability with respect to this document and no contractual obligations are formed either directly or indirectly by this document. Any statements made herein are not a commitment to deliver any material, code or functionality, and should not be relied upon in making purchasing decisions, except as provided for in a separate software license agreement. The development, release, timing and availability of any products, features or functionality described herein remain at the sole discretion of Applied Systems and its affiliates. All other names of products and published works identified herein may be the trademarks or otherwise proprietary material of their respective owner.



Applied Systems Canada, Inc.  
6865 Century Avenue  
Suite 3000  
Mississauga, Ontario L5N 2E2  
866.899.5120

Pour de plus amples renseignements,  
consultez [appliedsystems.ca](http://appliedsystems.ca)

© Droit d'auteur 2016 Applied