

Comment un assureur a su transformer ses conseillers en experts financiers complets pour faire bondir son chiffre d'affaires

Janvier 2021



L'étude qui suit est basée sur l'histoire d'un client d'Equisoft. Tous les noms et certains détails ont été modifiés pour préserver son anonymat. Nous verrons comment cet assureur a réussi à augmenter la capacité de placement de son réseau grâce à Equisoft/analyze pour conseillers.

Equisoft/analyze pour conseillers a permis à un assureur d'augmenter ses ventes de façon exponentielle en dotant ses conseillers d'une nouvelle expertise en investissement.

Pour développer leurs services de gestion de patrimoine, les assureurs ont besoin d'une technologie numérique qui aide leurs équipes à donner des conseils financiers complets aux clients. Le Groupe Beymount s'est tourné vers Equisoft/analyze pour conseillers pour y arriver.





Les enjeux

Fondé en 1945, le Groupe Beymount limitée compte plus de 50 milliards de dollars en actif sous gestion. Ce grand assureur nord-américain offre des produits d'assurance habitation, automobile, vie, collective, voyage, entreprise et agricole, ainsi que des produits de placement. Il est réputé pour son engagement citoyen et ses initiatives de développement durable.

Offrir des services complets d'assurance ET de gestion de patrimoine

En 2015, Beymount détecte une occasion parfaite d'enrichir son offre pour répondre à davantage de besoins de sa clientèle en couvrant assurance vie, prestations du vivant et gestion de patrimoine. L'idée est de lancer une division de gestion de patrimoine mettant à profit son réseau de conseillers en assurance.

Tous ces conseillers pouvaient déjà offrir des fonds distincts, mais ils seraient maintenant encouragés à se faire agréer pour la vente de fonds communs. Le défi consistait à leur fournir, à eux comme aux clients, un outil de planification convivial, flexible et évolutif pouvant traiter tous les besoins de gestion de patrimoine, d'assurance vie et de prestations du vivant.

En bref

- ▶ 7 500 employés
- ▶ 3 000 représentants en assurance agréés
- ▶ Plus de 700 000 polices
- ▶ Gestion de l'actif d'une centaine de collectivités (caisses de retraite, compagnies d'assurance, coopératives, fonds de dotation, fondations)



Principaux critères

Choisir une plateforme et un partenaire satisfaisant à tous les critères n'était pas une mince affaire. La direction de Beymount a relevé le défi en se donnant une longue liste de critères pour évaluer les candidats.

L'entreprise cherchait un ensemble complet d'outils de planification financière intégrés qui permettrait aux conseillers de réaliser une démarche de planification efficace et exhaustive couvrant la gestion de patrimoine, mais aussi l'assurance vie et les prestations du vivant; ces outils devaient aussi permettre l'ajout ponctuel de divers besoins du client. Enfin, Beymount souhaitait offrir à sa clientèle la possibilité d'interagir avec elle comme bon lui semblait : en personne, en ligne ou par téléphone.





La solution

La solution gagnante avait les caractéristiques suivantes :

- ▶ Planification par objectif
- ▶ Analyse des besoins (retraite, particuliers vs. entreprise)
- ▶ Possibilité d'intégrer les nouveaux produits et les nouvelles règles du marché
- ▶ Possibilité de gérer aussi bien la simple épargne mensuelle que la planification de retraite et la planification successorale
- ▶ Facilité d'apprentissage et d'utilisation
- ▶ Accès omnicanal (toutes fonctions accessibles en personne, en ligne ou par téléphone)
- ▶ Logiciel-service (SaaS)

Pourquoi avoir choisi Equisoft/analyze pour conseillers?

La solution Equisoft/analyze pour conseillers ressortait du lot. Non seulement répondait-elle aux critères de Beymount concernant la convivialité, l'implantation, la sécurité et la planification financière, mais elle comprenait en prime une robuste fonction de répartition de l'actif. Voilà qui surpassait les attentes!

Un outil de répartition de l'actif qui propulse le chiffre d'affaires

- ▶ La solution se distinguait par sa capacité à positionner les produits de Beymount dans les portefeuilles des clients en permettant aux conseillers de comparer ces produits à ceux de la concurrence.

Un outil intégrant l'assurance et la gestion de patrimoine

- ▶ Le nouveau flux de travail, plus complet, aidait les conseillers à connaître tous les besoins du client : assurance vie, maladies graves et invalidité, et gestion de patrimoine.

Des flux de travail intégrés accélérant la prise en charge des clients

- ▶ Les flux de travail intégrés à la plateforme permettaient aux conseillers d'ouvrir un dossier plus rapidement, de générer des propositions (qu'il s'agisse de simple épargne, de placements ou de planification totale) et de conclure plus vite la vente de produits de placement.

Un portail rehaussant l'expérience client

- Le Portail client aidait les conseillers à récolter des données sur les clients actuels et potentiels, à dresser leur profil d'investisseur, à choisir des portefeuilles adaptés et à planifier leurs besoins en matière d'investissement et d'assurance.
- De plus, il faisait sauter les cloisons entre les services automatisés et les services en personne.

Plus qu'un fournisseur, un partenaire

Au fil du processus de sélection, Beymount a surtout constaté qu'Equisoft serait bien plus qu'un fournisseur.

Beymount amorce sa transformation numérique

Dès sa mise en place, l'outil Gestion de patrimoine Beymount (GPB) – version en marque blanche d'Equisoft/analyze pour conseillers –, était relié au logiciel CRM des conseillers. Très tôt, l'assureur a constaté que ce lien faisait de GPB le pivot de leurs activités quotidiennes.

Ce constat a orienté l'évolution de l'outil : Beymount cherchait à y ajouter des caractéristiques et des fonctions qui le rendraient encore plus utile pour améliorer l'efficacité et la productivité de ses conseillers.

Une véritable centrale pour les conseillers grâce à l'intégration

Equisoft a donc été mandatée pour relier l'outil GPB et les systèmes de proposition électronique et d'arrière-guichet de Beymount, afin de renforcer le service à la clientèle et l'acquisition de comptes.

Il fallait notamment :

- afficher l'énoncé de politique de placement généré par Equisoft/analyze pour conseillers directement dans le système de proposition électronique de Beymount;
- créer une interface de première ligne pour le système d'arrière-guichet afin d'éviter aux conseillers d'avoir à faire des allers-retours entre les plateformes (tout se trouverait maintenant dans l'outil GPB);
- intégrer des données externes (Morningstar, Fundata, Lipper);
- utiliser les données d'Equisoft/analyze pour conseillers pour remplir des commandes, envoyer les propositions générées par GPB ou réaliser diverses autres tâches;
- ajouter un système d'authentification unique

Grâce à cette intégration, GPB est devenu le point d'ancrage de toutes les activités des conseillers. Et comme un grand nombre de processus avaient été automatisés, les flux de travail leur paraissaient fluides.



Les résultats

Faits saillants

Adhésion des conseillers et croissance du segment de gestion de patrimoine

- ▶ Plus de 1 200 conseillers en assurance et en gestion de patrimoine inscrits
- ▶ Évolution sur trois ans du nombre de clients particuliers détenant un produit financier :
 - 32 000 clients en 2016
 - 48 000 clients en 2019
 - Hausse de 33,3 %

Equisoft/analyze pour conseillers a changé la donne et amélioré les ventes

Depuis la mise en place de l'outil GPB en 2016, Beymount a constaté d'importants gains d'efficacité et de rapidité, attribuables en grande partie à l'automatisation et à l'intégration des systèmes et des flux de travail.

- ▶ La structure d'assurances multirisques de l'entreprise est désormais enrichie d'une capacité de gestion de patrimoine.
- ▶ L'offre de produits financiers pour particuliers, dont les fonds communs et les fonds distincts, aide les clients à atteindre leurs objectifs d'épargne et d'investissement, ce qui contribue à leur santé financière à long terme.
- ▶ Les conseillers voient leur rôle évoluer : ils ont maintenant une vue d'ensemble des besoins de leurs clients, en placements comme en assurances. Ils n'en sont que plus indispensables aux yeux des clients, avec qui ils peuvent ainsi cultiver des relations durables.

Précieux portrait du rendement, des activités et des résultats pour la direction

Grâce à l'implantation d'Equisoft/analyze pour conseillers, la haute direction de Beymount profite d'un portrait global du travail de son réseau, ce qu'elle n'avait pas auparavant. Les rapports stratégiques lui donnent de précieuses indications sur les activités des conseillers et sur les recommandations de produits de placement par conseiller, succursale, région et pays.

Affronter ensemble les défis de demain

Pour être fructueuse, la relation fournisseur-client doit d'abord être abordée comme un partenariat. On le voit bien dans le travail que Beymount et Equisoft ont accompli ensemble au fil des ans, et dans les gains d'efficacité obtenus. Quand la stratégie de vente de Beymount change, Equisoft est là pour créer et adapter les processus, jouant un rôle important dans la croissance et la transformation numérique de l'assureur.

Equisoft est extrêmement fière d'avoir assisté et de continuer à assister Beymount dans la réalisation de sa vision stratégique, et d'avoir aidé son réseau de plus de 1 000 conseillers à ajouter la gestion de patrimoine à sa panoplie de services aux épargnants.

« L'histoire d'Equisoft/analyse pour conseillers et de Beymount, c'est une histoire d'évolution continue. Beymount a une feuille de route assez costaud dans laquelle elle continue d'investir année après année. J'y vois un témoignage de la place centrale que nous en sommes venus à occuper dans le quotidien de ses conseillers. »

Jonathan Georges

Vice-président, Solutions de gestion de patrimoine, Equisoft

N'hésitez pas à communiquer avec nous pour savoir comment Equisoft peut vous aider à augmenter votre chiffre d'affaires avec des solutions de planification financière pour conseillers.

Contactez-nous pour en savoir plus :

Canada

Anthony Stockley

Vice-président, Solutions de gestion de patrimoine, Canada
Anthony.Stockley@equisoft.com

Caraïbes

Ruben Veerasamy

Vice-président principal, Caraïbes
Ruben.Veerasamy@equisoft.com

États-Unis

Shawn Gillespie

Vice-président, Solutions de gestion de patrimoine, États-Unis
Shawn.Gillespie@equisoft.com

Europe, Moyen-Orient et Afrique

Shingie Maramba

Directeur, Solutions d'assurance et de gestion de patrimoine, EMEA
Shingie.Maramba@equisoft.com

Amérique latine

Belisario Fernández

Directeur, Solutions d'assurance et de gestion de patrimoine, Amérique latine
Belisario.Fernandez@equisoft.com

Asie-Pacifique

Rana Biswas

Vice-président, Solutions d'assurance et de gestion de patrimoine, APAC
Rana.Biswas@equisoft.com

Découvrez comment nos solutions pour l'investissement, telles qu'[Equisoft/analyze pour conseillers](#) peuvent vous aider.

À propos d'Equisoft

Fondée en 1994, Equisoft est un fournisseur mondial de solutions numériques pour l'assurance vie et la gestion de patrimoine. Reconnue comme un partenaire de choix par plus de 75 des plus grandes institutions financières établies dans 15 pays, Equisoft offre des applications frontales innovatrices, une gamme complète de services d'arrière-guichet et une expertise unique en migration de données. Equisoft est aussi le principal partenaire mondial d'Oracle pour l'intégration de la plateforme Oracle Insurance Policy Administration.



SOLUTIONS D'AFFAIRES INNOVATRICES

equisoft.com/fr