

Comment UV Assurance a réalisé sa vision d'augmenter son efficacité

Novembre 2020



L'étude qui suit est basée sur l'histoire d'un client d'Equisoft. Nous y verrons comment un assureur a utilisé Equisoft/apply comme outil stratégique pour améliorer l'efficacité de ses processus tout au long du cycle de vie des polices.

L'efficacité pour UV Assurance grâce à Equisoft/apply

« En 2019, mes équipes ont travaillé sans relâche pour créer une nouvelle image de marque puissante et pour moderniser nos plateformes numériques. Notre priorité, c'était le renouveau technologique. Depuis leur mise en fonction, ces plateformes nous aident à nous rapprocher de l'avenir que nous désirons pour notre entreprise. Je suis particulièrement fier de nos accomplissements et emballé par ce qui nous attend. »

Jean-Mathieu Sigouin

premier vice-président, Technologie et innovation
UV Insurance





Les enjeux

UV Assurance devait réduire le nombre de processus manuels et accélérer son innovation

Assureur québécois à la croissance rapide, UV Assurance offre une vaste gamme de produits d'assurance vie tant individuelle que collective. Comme de nombreux assureurs, UV a connu dans les dernières années une multiplication de problèmes causés par l'âge de son système d'administration des polices et les ralentissements qu'il imposait à la création de produits et de processus opérationnels.

Conçu à l'interne, l'ancien système d'arrière-guichet commençait à dater. Peu conviviale, son interface fonctionnait encore avec DOS; les nouveaux utilisateurs n'arrivaient à la maîtriser qu'après une formation poussée. Par conséquent, le personnel perdait beaucoup de temps à réviser les propositions et à gérer les approbations. Ces flux de travail manuels créaient des goulots d'étranglement qui nuisaient à l'entreprise, et la perte d'efficacité faisait obstacle à la croissance future.

Ce dont UV Assurance avait besoin, c'était un système et un processus modernes, automatiques et précis pour l'intégration des polices. Le remplacement de l'ancien système par une plateforme moderne pouvait résoudre une partie du problème. Mais ce n'était qu'un début.

En bref

- ▶ Fondée en 1889
- ▶ Plus de 150 000 mutualistes
- ▶ Près de 250 000 clients assurés
- ▶ L'avoir des mutualistes dépasse 250 millions de dollars

Une transformation numérique pour l'ensemble du cycle de vie des polices

Afin de transformer entièrement les flux de travail touchant les polices, UV Assurance avait besoin d'une suite complète de solutions intégrées. Pas seulement un nouveau système d'arrière-guichet, mais aussi des outils de première ligne qui donneraient aux conseillers en assurance vie la capacité de transmettre des illustrations en ligne, de remplir et de soumettre des propositions et d'offrir aux clients leurs services sur un portail Web, en toute efficacité.

Objectifs de l'entreprise

Dans le cadre du processus de sélection du fournisseur, UV Assurance a établi plusieurs objectifs essentiels pour son projet :

- ▶ Automatisation accrue des processus.
- ▶ Diminution du temps de mise en marché pour les nouveaux produits et les produits modifiés.
- ▶ Processus de traitement des demandes allégé et plus efficace.
 - En améliorant l'efficacité, on accélère les tâches liées aux propositions; on peut alors se concentrer sur la croissance de l'entreprise.
- ▶ Création de propositions plus efficace pour les conseillers.
 - On réserve le papier à des cas exceptionnels.
 - Le flux de travail des différents intervenants est optimisé.
- ▶ Gestion efficace des produits.
- ▶ Amélioration de l'efficacité opérationnelle.

Plus précisément, le projet commencerait par la création de nouvelles versions des produits d'assurance vie de base, grâce à des systèmes d'administration des polices modernisés. Les nouveaux produits choisis pour cette étape : l'assurance vie permanente, l'assurance vie temporaire et l'assurance maladies graves.



Pourquoi UV Assurance a choisi Equisoft

Après plusieurs présentations et une évaluation complète des solutions potentielles, UV Assurance a choisi Equisoft. L'une des principales raisons de cette décision, c'est que l'entreprise voulait l'application la plus rapide et la plus personnalisable possible, qui s'inscrirait dans une solution complète et intégrée répondant à tous ses besoins : de l'illustration à la proposition jusqu'au système d'administration des polices.

Equisoft s'est distinguée en raison de sa capacité à implanter et à intégrer la plateforme d'arrière-guichet Oracle Insurance Policy Administration (OIPA) en combinaison avec les applications Equisoft/illustrate et Equisoft/apply. Même si Equisoft/apply pouvait être utilisé comme outil indépendant, sa combinaison avec les deux autres composantes allait permettre à UV Assurance de transformer ses processus de vente comme elle le souhaitait.

La pierre angulaire

La solution Equisoft/apply était un élément essentiel de la transformation globale. Elle a révolutionné les processus de soumission et d'approbation des polices. Les processus manuels laborieux ont été automatisés, ce qui a entraîné des gains en temps, en précision et en

capacité, le tout sans intervention du personnel.

L'attrait d'Equisoft/apply provenait entre autres du fait que cette solution a été conçue spécifiquement pour respecter les normes ACORD. Qu'elle soit utilisée en ligne ou hors ligne, ses données sont toujours entièrement synchronisées. Ainsi, les conseillers peuvent toujours créer de nouveaux dossiers, qu'ils aient accès à Internet ou pas. La solution permet même le traitement de soumissions qui ont déjà été remplies sur papier.

L'interface est facile à utiliser, et UV Assurance a pu personnaliser les questionnaires pour qu'ils correspondent à ses produits. La fonction de signature électronique augmente aussi l'utilité de la solution, puisqu'elle permet la soumission automatique de polices dès qu'elles sont signées. De plus, elle est entièrement intégrée au système d'administration des polices OIPA et à l'outil Equisoft/illustrate.

Equisoft/apply, Equisoft/illustrate et le système OIPA donnent à UV Assurance la capacité déterminante d'approuver instantanément des polices. Ainsi, l'entreprise a entre ses mains le processus rapide et impeccable qui correspond aux attentes de ses conseillers et clients.



La transformation d'UV Assurance

L'implantation de la solution de bout en bout a été divisée en quatre phases. Le système d'administration des polices et la fonction d'illustration seraient les premiers segments à être mis en place, parce que le système OIPA était la pièce angulaire qui allait fournir le moteur de calcul nécessaire pour l'illustration, dont dépendrait ensuite la soumission en ligne.

La fonction de signature électronique serait intégrée dans le cadre de l'implantation, tout comme le système d'authentification unique.

Résultats

Pour UV Assurance, le nouveau système est un succès. La plateforme OIPA compte maintenant 6 nouveaux produits :

- ▶ 3 produits d'assurance vie permanente
- ▶ 1 produit d'assurance maladies graves
- ▶ 1 produit d'assurance vie temporaire, offert en 3 déclinaisons (T10, T20, T30)
- ▶ Assurance invalidité
- ▶ Souscription simplifiée pour les produits d'assurance vie permanente et temporaire

Les conseillers peuvent désormais, en tout temps et en tout lieu, discuter avec un client et créer facilement des illustrations convaincantes, remplir des demandes, les faire signer électroniquement, puis les soumettre. La police est automatiquement transmise à la plateforme OIPA et apparaît aussitôt sur le portail.

La solution a été configurée de telle sorte qu'UV Assurance n'aura pas de difficulté à l'adapter. Il sera possible de maintenir l'adéquation entre les propositions et les systèmes, sans codage ni compilation, grâce à l'outil exclusif de configuration de formulaire électronique d'Equisoft/apply.

Cette solution de bout en bout a complètement révolutionné les processus d'intégration de l'entreprise. Maintenant, les propositions et les approbations sont traitées beaucoup plus rapidement, ce qui améliore grandement l'expérience tant des conseillers que des clients.

Grâce aux nouvelles fonctions du trio formé par OIPA, Equisoft/apply et Equisoft/illustrate, UV Assurance a en main les clés de son succès! L'entreprise pourra plus rapidement créer des produits novateurs, et ses processus seront plus efficaces, ce qui alimentera sa croissance comme jamais auparavant.

Pour savoir comment Equisoft peut vous aider à améliorer sans effort votre processus de souscription, communiquez avec nous dès aujourd'hui.

Contactez-nous pour en savoir plus :

Canada

Ray Adamson

Vice-président, Solutions d'assurance, Canada
Ray.Adamson@equisoft.com

Caraïbes

Ruben Veerasamy

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

États-Unis

David Nicolai

Vice-président, Solutions d'assurance, USA
David.Nicolai@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'assurance, telles qu'[Equisoft/apply](#) 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 50 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