

Comment un conseiller expert a rehaussé son efficacité et augmenté ses ventes de 30 % grâce à son CRM

Novembre 2020



L'étude qui suit est basée sur l'histoire d'un client d'Equisoft. Tous les noms et les détails révélateurs ont été modifiés pour préserver son anonymat. Il est question de comment le travail d'un conseiller a été transformé quand l'agent général de courtage avec qui il travaillait a adopté Equisoft/connect.

Comment Equisoft/connect rehausse l'efficacité et les ventes des conseillers, et ce que cela signifie pour les agents généraux de courtage et de gestion, les banques et les comptes nationaux.

Devant une compétition de plus en plus féroce, Devon Wilson, conseiller en assurance, cherchait à augmenter ses revenus, mais les possibilités de croissance étaient limitées par le temps et les efforts qu'il fallait consacrer à la gestion de ses clients et de son entreprise. Confiné à ses bonnes vieilles procédures écrites et techniques de gestion de la relation client (CRM), il ne parvenait pas à avancer. La

solution était de centraliser les données clients, de réunir les flux de données assureurs et d'automatiser ses propres flux de travail. Tout cela avec Equisoft/connect.





Les enjeux

En 15 ans dans le domaine, Devon Wilson s'était construit une base de 200 clients. Ces dernières années, il avait vu son secteur se transformer sous l'influence du bouleversement technologique annoncé, de l'intensification de la concurrence et de l'évolution démographique. Les familles à qui il donnait des services avaient commencé à se renseigner en ligne sur les solutions en assurance qui pourraient correspondre à leurs besoins. Les clients potentiels dans son marché étaient plus nombreux à trouver leur propre solution aux

besoins les plus simples dans des portails en ligne, au lieu de s'adresser à un conseiller.

Avec tout cela, Devon constatait qu'il devait travailler plus fort que jamais pour maintenir son chiffre d'affaires. Le hic, c'est que son temps était une ressource limitée. Les procédures manuelles et la paperasse lui demandaient une énergie énorme, qu'il aurait pu consacrer à la prospection et aux rendez-vous avec les clients.

« Nos données clients sont hébergées par différents systèmes qui fonctionnent chacun de leur côté. Si je veux regrouper les données clients, je dois passer d'un site Web à l'autre pour jongler entre tous les distributeurs, assureurs et courtiers, puis rassembler les morceaux du casse-tête manuellement – ou demander à mon assistant de le faire. C'est une perte de temps incroyable, et c'est frustrant pour les clients qui ont besoin de réponses rapides à leurs questions. »

Il y a quelques années, Devon a essayé un outil CRM en pensant se libérer des procédures manuelles et réaliser des gains d'efficacité. Mais la solution populaire qu'il avait choisie n'était pas conçue pour les conseillers. Il passait trop de temps à entretenir les bases

de données et à configurer son flux de travail. Bref, rien pour gagner du temps. Et tout pour ajouter aux frustrations. Finalement, il a cessé de l'utiliser sauf pour consulter les renseignements sur les clients et faire un peu de planification d'horaire.

« Pour communiquer avec les clients et garder le fil de la correspondance, je continue d'utiliser principalement les courriels, Word et Excel. Encore là, je dois me promener entre tous ces outils chaque fois que j'ai quelque chose à faire. C'est frustrant, parce que je suis un conseiller, pas un administrateur. Je fais ce métier parce que j'ai toujours voulu aider les gens à combler de vrais besoins dans leur vie, pas parce que je voulais classer des papiers ou me battre avec la technologie pour en extirper les réponses que je cherche. Je veux être plus stratégique – et plus proactif –, pas seulement garder la tête hors de l'eau. »



La solution

Equisoft/connect, un CRM conçu pour l'assurance et les placements

Devon a compris qu'il avait atteint un point de bascule et qu'il devait trouver une meilleure solution technologique pour gagner temps et efficacité s'il voulait proposer une valeur optimale au client. Il avait besoin d'une plateforme qui lui permettrait de systématiser son flux de travail et d'avoir des interactions plus fructueuses avec les clients potentiels et existants.

Lorsqu'il a expliqué son problème à un représentant en développement des conseillers de son agent général de courtage, ce dernier a proposé de lui fournir le logiciel Equisoft/connect qu'il utilisait auprès d'autres conseillers – une solution CRM conçue et développée spécialement pour les conseillers en assurance et en placement.

L'agent général de courtage avait choisi Equisoft/connect parce qu'en plus des fonctions habituelles de CRM, comme la gestion des contacts, la consolidation des données clients et le suivi des activités, le logiciel faisait exactement ce que Devon, et la plupart des conseillers comme lui, voulaient :

- ▶ Centralisation des flux de données assureurs
- ▶ Automatisation des activités de conformité
- ▶ Automatisation des formulaires de marketing
- ▶ Segmentation et tri avancés des clients (sur mesure pour les conseillers en assurance et en placement)

Le représentant a suggéré à Devon et à son équipe de prendre part à une démonstration avancée avec l'équipe de l'expérience client d'Equisoft afin de découvrir ce que le CRM pouvait faire pour son entreprise. Devon et son équipe auraient droit à une assistance personnalisée de la part d'Equisoft pour l'installation, à de la formation sur l'utilisation du logiciel et à des explications sur la manière optimale d'exploiter les différentes fonctions pour automatiser les flux de travail et augmenter la productivité.

Trouver des gains d'efficacité

Quand Devon a commencé à utiliser Equisoft/connect dans son cabinet, il a trouvé que ses affaires marchaient plus rondement et qu'elles étaient plus faciles à gérer à bien des égards. Tout d'abord, l'adoption du nouvel outil de CRM s'est faite rapidement et sans difficulté grâce à l'équipe de soutien qui a guidé Devon et son équipe à travers les fonctions du logiciel tout en répondant aux questions. Et ils gagnaient vraiment beaucoup de temps chaque jour.

Comme l'a dit Devon :

« Les avantages ont été immédiats. Avec le nouveau système, une bonne partie de la paperasse qui nous ralentissait auparavant se remplissait automatiquement. C'était génial. Le système se mettait à jour tout seul. Et nous n'avions pas à nous soucier de la qualité des données non plus. L'accès automatique à toutes les passerelles est vite devenu rentable, puisque nous n'avions plus à partir à la chasse aux données clients. C'est extraordinaire d'avoir accès à tous les dossiers clients au même endroit. Ça m'a évité bien des prises de tête. »

« L'outil CRM nous montre différents besoins pour différents clients – par exemple une protection invalidité ou maladie grave. Il peut mettre en évidence les occasions futures, que nous pouvons prioriser. Et il m'envoie une notification lorsqu'il est temps de passer à l'action. Les ventes ne sont donc plus réactives et ponctuelles comme avant. Je peux faire un plan étape par étape de mon processus de vente et garder tout le temps un œil sur chaque client et chaque police. C'est un système organisé automatisé. »

Augmentation des ventes

Non seulement l'outil CRM faisait gagner du temps à Devon, mais il amenait sa productivité à un autre niveau. Il lui donnait l'occasion de réaliser les objectifs professionnels qu'il avait longtemps cherché à atteindre : travailler de façon plus stratégique et cesser d'être réactif. Il savait que s'il pouvait définir son flux de ventes idéal et garder un œil sur chaque client et chaque police tout au long du processus, il aurait en main un système reproductible pour trouver et convertir systématiquement de nouveaux clients. À terme, les ventes augmenteraient et la valeur globale de son entreprise aussi. C'était pourtant quelque chose qu'il avait cru presque impossible avec l'autre solution CRM, qui n'était pas vraiment conçue pour la vente d'assurance et de produits financiers.

En adoptant Equisoft/connect, Devon a découvert un nouveau monde de possibilités. Dès le début, il a pu profiter des données clients centralisées provenant des assureurs et du module d'occasions de vente intégré pour repérer les occasions de ventes croisées et suivre le processus jusqu'à la conclusion de la transaction. C'était comme une carte routière pour se rendre de la découverte des besoins jusqu'à leur satisfaction.

Des communications régulières et conformes pour des ventes plus solides

Pour Devon, l'un des gros avantages d'Equisoft/connect est qu'il pouvait se servir des gabarits de lettres et de formulaires fournis par son agent dans le cadre de ses campagnes. Il suffisait de les personnaliser et d'utiliser la fonction de courriels sécurisés de la plateforme pour transmettre en un éclair des communications ciblées (et conformes) conçues par l'agent.

Devon a aussi profité des formulaires préconfigurés d'Equisoft/connect pour créer des contrats, des applications et des fiches d'information sur différents produits d'assurance et de placement :

- ▶ Assurance vie
- ▶ Invalidité
- ▶ Dépenses générales
- ▶ Maladie grave
- ▶ Soins de longue durée
- ▶ Assurance maladie complémentaire
- ▶ Assurance hypothécaire
- ▶ Assurances collectives
- ▶ Rentes
- ▶ Fonds communs et fonds distincts
- ▶ CPG
- ▶ Titres de participation

Chaque fois que Devon créait un formulaire, la base de données se remplissait automatiquement à l'aide de toutes les données clients disponibles – donc moins de travail pour lui comme pour le client.

Un carnet rempli de candidats de qualité

La puissance de l'outil CRM a également permis à Devon d'adopter une approche de prospection plus stratégique. Au lieu d'obtenir des résultats assez variables en y allant par essais et erreurs, il a créé un système de communication mensuelle pour ses pistes de vente et défini un flux de travail pour la tenue de séminaires auprès des clients. Chaque fois qu'il y avait un événement, les clients amenaient un invité qu'ils jugeaient susceptible de bénéficier des services de Devon et le lui présentaient. Ce qui était compliqué avant devenait tout simple. Plus rien ne passait à travers les mailles du filet. Tout, de la création des courriels jusqu'aux rappels avant les séminaires, était accéléré et amélioré. C'est ce que Devon a appelé « **la croisée de l'efficacité et des possibilités.** »

La conformité et la paix d'esprit totales

Pendant que toute cette intense activité avait lieu, c'est à peine si Devon a eu une seule pensée pour la conformité. Jusque-là, c'était pourtant une inquiétude qui avait dominé toute sa façon de penser les affaires – et qui avait pris beaucoup de son temps. Maintenant, l'outil CRM s'occupait de tout. Devon pouvait y enregistrer tous les appels avec les clients, qui s'ajoutaient directement aux dossiers de ces derniers.

Il pouvait même utiliser les nombreux gabarits liés aux produits d'assurance et de placement d'Equisoft/connect pour créer les documents de conformité couramment utilisés, comme les avis de remplacement d'une assurance ou les mentions légales. Il pouvait même joindre des documents au dossier client concerné aux fins de conformité en matière de rétention.

L'outil CRM bloquait toutes les activités terminées au bout de 30 jours. Ainsi, il devenait impossible pour Devon de les modifier, et une piste crédible de vérification des interactions était créée pour chaque client. Comme il s'agissait d'une fonction automatisée, Devon pouvait facilement prouver que tout était conforme à toutes les étapes, seulement en cliquant sur bouton.

Les processus : de ponctuels à planifiés

L'un des avantages inespérés du logiciel Equisoft/connect est qu'il a permis à Devon d'être encore plus stratégique : en simplifiant au maximum sa planification annuelle, il pouvait faire un survol des occasions pour chaque client, ce qui lui permettait de planifier les rendez-vous et les ventes pour toute une année. De là, il n'avait plus qu'à préparer ses projections financières et son plan d'activité. Pour la première fois, il avait un plan d'affaires qu'il trouvait suffisamment solide et qu'il pouvait suivre très facilement pour mesurer ses progrès. Il était plus organisé que jamais, et plus apte à régler les problèmes avant qu'ils ne dégénèrent.



Des flux de données centralisés

Des flux de données centralisés pour plus de satisfaction chez les clients et les conseillers

Maintenant que les données clients provenant de tous les assureurs avec qui il faisait affaire étaient centralisées dans le CRM et mises à jour automatiquement, Devon n'avait plus à souffrir la tâche laborieuse de recoller les morceaux afin d'obtenir un portrait complet des assurances et placements de son client. Donc, dès qu'un client appelait au sujet d'une police, Devon générait un rapport instantané qu'il lui envoyait par courriel sécurisé, le tout en à peine 30 secondes.

« En général, je dirais qu'Equisoft/connect rend mes activités plus efficaces et plus conformes, et je sens vraiment qu'on arrive à mieux servir un plus grand nombre de clients. C'est vraiment ce qui est important. Ils sont plus contents. La communication s'est améliorée, puisque je n'ai plus à courir après les suivis : c'est l'outil CRM qui fait tout pour moi. Mes clients reçoivent de mes nouvelles au moment où ils en ont besoin. Et avec les données et les courriels intégrés, il est plus facile de confirmer leurs renseignements. Tout va donc plus rondement. Rien n'est laissé en cours de route, et ça consolide mes relations avec les clients. Parce qu'ils me font confiance, et qu'ils ont confiance dans mon travail, ils sont mieux disposés à m'écouter et à suivre mes conseils. »



Les résultats

« Le gros point positif, c'est que tout le monde – moi, l'équipe et surtout les clients – est plus heureux. Nous travaillons sur les choses qui comptent le plus et que nous aimons faire. Les clients reçoivent un meilleur service. Nous sommes là quand un nouveau besoin surgit. Et nous donnons davantage de conseils. Je sens que nous sommes vraiment arrivés au sommet de la chaîne de valeur en tant que conseillers. »

Pour Devon, l'adoption d'Equisoft/connect a généré des résultats bien concrets. Après avoir implanté Equisoft/connect, il a noté :

- ▶ Presque le double de rendez-vous avec les clients;
- ▶ Des rendez-vous plus axés sur les besoins actuels des clients;
- ▶ Une hausse de 20 % du taux de conversion (de client potentiel à réel);
- ▶ Une augmentation du chiffre d'affaires de 30 % par rapport au trimestre précédent.

« C'est comme si nous avions un robinet branché directement sur un réservoir de ventes bien rempli. Quand je regarde l'année prochaine, et tout ce qu'on pourrait faire avec ces systèmes, je me dis qu'on pourrait aller encore bien plus loin. En ce moment, je cherche un conseiller adjoint et peut-être un autre assistant pour nous aider à gérer le volume qui augmente. »

Au bout du compte, Devon pense qu'un bon outil CRM devrait faire gagner du temps à toute l'équipe. Partout où c'est possible, la saisie et la récupération de données devraient être automatisées. Et surtout, l'outil devrait montrer à l'utilisateur quelles activités effectuer et à quel moment. Comme il a pu le constater, quand un outil CRM est conçu spécialement pour les conseillers, les possibilités sont tellement plus grandes.

Avantages pour les agences

Et pour son agent général de courtage, ces résultats étaient multipliés par le nombre de conseillers faisant des propositions semblables à Devon. Voici ce que l'agence a constaté:

- ▶ Croissance de 10 % des ventes
- ▶ Augmentation de 15 % de la valeur du cabinet du conseiller
- ▶ Augmentation de la satisfaction des conseillers comme des clients

Mais surtout, les clients ont constaté que l'ensemble de leurs besoins étaient mieux satisfaits et que leurs frustrations avaient beaucoup diminué. L'implantation d'Equisoft/connect fut gagnante pour tout le monde.

Pour savoir comment Equisoft peut vous aider à augmenter la productivité de vos conseillers, contactez-nous dès maintenant.

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/connect](#) 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