



SOLUTIONS D'AFFAIRES INNOVATRICES

ÉTUDE DE CAS

Comment un distributeur d'assurance est devenu l'un des plus automatisés et efficaces de l'industrie

Novembre 2020



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. On y examine les retombées qu'a eues l'implantation d'un système de gestion d'agence moderne pour un distributeur.



Comment un grand distributeur est passé d'un processus manuel à un processus presque 100 % automatisé grâce au système de gestion d'agence Equisoft/centralize

La firme Stone Stewart Moss (SSM) utilisait des processus laborieux et principalement manuels pour gérer la plupart des aspects de ses activités. Grâce à l'implantation d'Equisoft/centralize, elle est devenue l'un des distributeurs les plus automatisés et efficaces de l'industrie.



Les enjeux

Les processus manuels nuisaient à l'efficacité et à la productivité de SSM

Lorsque la filiale canadienne de Stone Stewart Moss a commencé à chercher un système de gestion d'agence, elle partait de zéro. Elle possédait déjà un bon outil de gestion des transactions pour le volet investissement de la société, mais rien pour les assurances. Jusque-là, elle avait géré le volet assurance à l'aide de feuilles de calcul Excel uniquement.

Entièrement manuels, les flux de travail étaient donc horriblement laborieux. On perdait trop de temps à créer des feuilles de calcul pour le suivi des ventes et la gestion des commissions. Pour chaque police, les conseillers travaillaient directement avec les flux de données XML de ACORD. Ils devaient donc ouvrir les flux dans un navigateur, les consulter puis réviser leur feuille de calcul Excel en fonction des changements qu'ils voyaient. Non seulement cette façon de faire était très lente, mais elle ouvrait aussi la porte à l'erreur humaine.

Les modifications à l'ancien système demandaient temps et argent

À ce stade, la filiale américaine de SSM utilisait déjà un système de gestion d'agence, mais l'expérience n'était pas à la hauteur de ses attentes. L'un des principaux problèmes de la solution américaine était le coût associé à chaque changement au système de base. Tout changement, même minime, pouvait prendre jusqu'à 24 mois. Un changement aussi simple que la suppression de quelques lettres dans une étiquette pouvait coûter des milliers de dollars, et il fallait soumettre une demande dont le traitement pouvait prendre des mois.

En bref

- ▶ Stone Stewart Moss (SSM) est une société de services financiers nord-américaine
- ▶ La filiale canadienne est en affaires depuis 25 ans
- ▶ Elle compte plus de 700 succursales et plus de 1 700 conseillers



Pourquoi avoir choisi Equisoft/centralize

Pendant deux ans, de nombreux vendeurs ont fait des démonstrations à SSM, mais aucun produit ne répondait à tous les critères. C'est lorsque la société a découvert Equisoft/centralize qu'elle a su qu'elle avait trouvé la solution de gestion d'agence de pointe qu'il lui fallait.

La centralisation de tous les aspects de la gestion d'agence dans une seule solution.

En tant que système de gestion d'agence et logiciel d'arrière-guichet liant tous les intervenants pour simplifier la distribution de l'assurance et la gestion des commissions, Equisoft/centralize :

- ▶ permettait à SSM de faire le suivi des clients potentiels et du rendement des conseillers;
- ▶ offrait des processus d'affaires prêts à l'emploi;
- ▶ pouvait gérer tout type de partage de commissions;
- ▶ proposait plus de 50 rapports préconçus, notamment pour le nombre de polices vendues et les projections de commissions.

Equisoft/centralize offrait aussi plusieurs autres avantages uniques.

Une capacité de configuration sans pareil

L'une des premières choses qui a impressionné SSM est la simplicité de l'interface, mais aussi la rapidité et la facilité avec lesquelles il est possible d'apporter des modifications grâce à l'accès en temps réel à la base de données.

Voici ce que SSM a découvert grâce à Equisoft/centralize :

- ▶ Plus de 80 % des demandes de modification pouvaient être traitées immédiatement grâce à la capacité de configuration de l'outil.
 - Par exemple, il était possible d'automatiser une extraction et une importation de données en temps réel.
- ▶ Même les changements d'envergure pouvaient être intégrés à la prochaine version, laquelle serait lancée dans quelques mois.

Une efficacité accrue grâce à l'automatisation

Pour SSM qui souhaitait s'éloigner complètement des processus manuels, les fonctionnalités d'importation et de traitement des données d'Equisoft/centralize représentaient des avantages majeurs. La solution améliorerait la productivité et l'efficacité en regroupant les flux de données des

assureurs, les données paramédicales, les clients, les polices et les autres systèmes de passage de contrats et de conformité dans une seule plateforme. Les trois secteurs prioritaires de l'automatisation de SSM étaient :

L'échange de données

- ▶ L'automatisation des flux de travail par l'échange de données était le moteur principal du processus.
- ▶ L'efficacité de la chaîne de valeur tout entière a été améliorée lorsque les flux de propositions électroniques, de polices en attente et de polices en vigueur provenant des assureurs ont tous pu être intégrés à Equisoft/centralize et inscrits automatiquement dans le système par échange électronique.
 - Les agences et les conseillers pouvaient ainsi avoir une vue d'ensemble de chaque client et de ses renseignements.
- ▶ Equisoft/centralize a permis de regrouper et de convertir facilement et automatiquement les données provenant de sources multiples dans un système unifié et accessible à partir d'un seul endroit.
 - Les conseillers de SSM ne perdaient donc plus de temps à se connecter et à se déconnecter des différents systèmes pour trouver les renseignements dont ils avaient besoin.

Les requêtes

- ▶ Les requêtes intégrées d'Equisoft/centralize permettaient d'automatiser les processus standards, comme l'encaissement.
 - Par exemple, pour un dépôt de 100 000 \$, il fallait auparavant fractionner la somme en milliers de transactions, et chacune devait être appliquée à différentes polices.
 - L'automatisation permettait de gagner énormément de temps qu'on aurait jadis passé à effectuer manuellement les mêmes processus.
- ▶ Les requêtes personnalisées permettaient à SSM de créer facilement des opérations liées à des taux spéciaux ou à différents types de transactions, et ce, aussi souvent que nécessaire.
 - SSM jouissait ainsi d'une meilleure flexibilité dans l'automatisation des processus, même dans les cas très particuliers.
- ▶ Il était possible d'apporter des changements manuels à plus de 1 000 transactions en lot, en un seul clic. Fini le traitement individuel, bonjour les précieux gains de temps.

L'extraction de données

- ▶ Equisoft/centralize pouvait donc importer des données, les transformer et les retourner à la banque dans le format demandé, même si la banque ou l'entreprise avait son propre format.
 - Il n'était donc plus nécessaire de transformer manuellement les données, ce qui permettait à SSM de réduire la charge de travail de ses ressources.
- ▶ Grâce à la centralisation des processus dans Equisoft/centralize et à la production des résumés pertinents, la charge de travail et les coûts connexes de SSM ont été réduits.
- ▶ Les flux de travail ont été grandement simplifiés, et il a été possible de réaliser d'importantes économies de temps grâce à la capacité de recevoir des données, d'en automatiser la saisie, de les transformer selon les exigences de l'agence et de les acheminer au bon service.

L'implantation et la transformation

L'implantation d'Equisoft/centralize s'est faite sans aucune embûche, puisque toutes les nouvelles demandes étaient traitées par le système.

Les anciennes données des polices provenant des dossiers en vigueur de chaque assureur ont été importées et utilisées pour créer des dizaines de milliers de polices dans Equisoft/centralize. À la fin du processus, toutes les polices existantes étaient chargées dans le système et toutes les nouvelles demandes étaient traitées sur une seule et même plateforme.

La rémunération

Comme SSM utilisait des feuilles de calcul et des processus en grande partie manuels pour importer les flux des assureurs, elle devait à tout prix trouver une solution pour calculer les commissions et payer les conseillers de façon exacte et rapide. Les outils complets de paiement des commissions d'Equisoft/centralize étaient donc un avantage de taille.

Le système de gestion d'agence peut :

- ▶ prendre en charge des hiérarchies de commissions complexes pour que SSM puisse faire des paiements exacts sans effort, même lorsqu'ils sont divisés entre différents partenaires de distribution, conseillers et employés;
- ▶ utiliser les flux des assureurs pour relever automatiquement les écarts entre la rémunération prévue et la rémunération reçue, garantissant ainsi l'exactitude de la commission et réduisant la frustration des conseillers;
- ▶ gérer n'importe quel type de rémunération, puisque la solution prend en charge toutes les structures de commissions.



Les résultats

Grâce à l'implantation d'Equisoft/centralize, Stone Stewart Moss est passé d'une méthode de travail principalement manuelle, à la fois laborieuse et coûteuse, à des opérations entièrement automatisées et efficaces. Le passage des feuilles de calcul au processus automatisé s'est fait presque du jour au lendemain et a révolutionné les activités de l'agence. Le distributeur est maintenant l'agence la plus automatisée au Canada, et de loin.

Faits saillants

- ▶ Depuis le déploiement, 1 300 représentants sur 1 700 ont adopté le système Equisoft/centralize.
- ▶ Equisoft/centralize gère actuellement 68 000 contrats.
- ▶ Le système a traité 17 000 dossiers et 2 000 demandes, dont plus de 2,5 millions d'encaissements.
- ▶ Plus de 60 % des ventes sont conclues par la proposition électronique (en comparaison, la plupart des agences traitent 10 % de leurs affaires ou moins à l'aide de la proposition électronique).

Stone Stewart Moss est maintenant l'un des distributeurs les plus performants du secteur de l'assurance vie

Depuis l'implantation d'Equisoft/centralize, le distributeur est passé de processus principalement manuels basés sur des feuilles de calcul à des flux de travail automatisés nécessitant un minimum d'interventions du personnel.

L'entreprise a également pu améliorer le rendement et la satisfaction des conseillers en automatisant les commissions et en assurant leur exactitude. Les paiements sont faits rapidement et correctement, ce qui attire plus de conseillers cherchant à travailler avec un distributeur.

Surtout, la possibilité d'importer, d'extraire et de transformer des données a transformé SSM en entreprise axée sur les données, amélioré son processus décisionnel et favorisé sa croissance partout au pays.

Pour savoir comment Equisoft peut vous aider à automatiser et à transformer votre agence, 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/centralize](#) 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