

Étude de cas Implantation d'un CRM pour SimplAssur

Pour faire suite à la création des cabinets d'assurance, PLANCO s'est vu confier la responsabilité d'implanter un CRM pour SimplAssur en Ontario et au Québec. Les défis qui empêchaient SimplAssur d'atteindre un niveau d'opération et de productivité optimales étaient nombreux. Toutefois, en faisant le choix d'un spécialiste en transformation numérique comme PLANCO, SimplAssur s'est assuré des services d'experts possédant une connaissance approfondie dans le domaine de l'assurance de dommages.

En effet, cette expérience dans le domaine de l'assurance donnait à PLANCO une bonne compréhension des besoins de SimplAssur, des enjeux à surmonter et des moyens à prendre pour assurer une transformation harmonieuse. Il était aussi primordial de concrétiser une vision commune des projets à réaliser, tout en instaurant un climat de confiance entre toutes les parties prenantes, incluant les investisseurs.

Les défis posés par la transformation numérique de SimplAssur

Lorsque SimplAssur a fait appel à PLANCO, l'entreprise ne pouvait compter sur aucune plateforme intégrée avec les systèmes de référencements externes. Aucun processus automatisé n'existait, tant pour les communications avec les clients que pour les soumissions. Ces dernières étaient d'ailleurs toujours effectuées manuellement, ce qui entraînait des cas de double saisie de données fréquents. De plus, il n'existait aucun système permettant de mesurer la performance des processus de prospection et de vente. Beaucoup de temps était ainsi perdu, ce qui était un frein considérable à la productivité des équipes de SimplAssur.

Il était donc urgent de pallier tous ces désavantages afin de permettre à chacun chez SimplAssur d'exécuter son travail de façon optimale. Pour ce faire, l'implantation d'un CRM était la solution tout indiquée. Il fallait toutefois agir le plus

rapidement possible et de façon transparente pour les clients, afin que SimplAssur puisse assurer la continuité de ses affaires.

Plan d'implantation proposé par PLANCO

Afin de réaliser l'implantation d'un CRM performant pour SimplAssur, une analyse détaillée des défis à surmonter et des objectifs à atteindre était nécessaire; après quoi, PLANCO a pu déterminer un plan d'action pour atteindre tous les objectifs fixés, qui se détaillaient comme suit :

- création de l'architecture du logiciel et du flux de données;
- implantation d'un système de courtage d'assurance (BMS);
- introduction d'un tarifificateur;
- mise en place d'un système téléphonique;
- formation de toutes les équipes de travail sur les nouveaux processus et systèmes téléphoniques;
- implantation des indicateurs de performance.

Grâce à sa vision stratégique et à sa gestion de projet éprouvée, PLANCO a réussi avec brio toutes les étapes de son plan d'action pour les 2 cabinets d'assurance. En seulement 5 mois, tous les défis ont été surmontés et les objectifs atteints avec succès.

Avantages de la transformation numérique par PLANCO

Grâce à l'implantation d'un CRM, SimplAssur pouvait désormais obtenir tous les renseignements nécessaires sur ses clients, actuels et potentiels, et ainsi permettre à ses courtiers de proposer des solutions d'assurance de dommages personnalisées à chacun d'eux, où qu'ils se trouvent. Par ailleurs, les informations étant accessibles par toutes les équipes de SimplAssur, le service à la clientèle s'en trouvait optimisé, en même temps que la satisfaction des clients. L'émission de soumissions d'assurance de dommages répondant aux besoins particuliers de chaque client s'en trouvait facilitée et beaucoup plus rapide.

De plus, il était maintenant possible de mesurer les performances de chacun et d'être en mesure d'identifier les besoins en formation et en soutien pour les

employés. On pouvait aussi fixer des objectifs réalistes et réalisables. Les membres de chaque équipe de travail se sont sentis valorisés et motivés, ce qui a eu pour effet de hausser le taux de satisfaction des employés.

Enfin, l'implantation d'un CRM intégré pour les cabinets d'assurance de SimplAssur au Québec et en Ontario permettait une économie de temps substantielle. En effet, grâce à l'automatisation de plusieurs tâches et à la synchronisation des données, la double saisie et les erreurs de données étaient éliminées. Enfin, la base de données était accessible par tous les employés en poste en Ontario ou au Québec.

Les avantages d'un CRM pour SimplAssur

Le CRM implanté par PLANCO a permis à SimplAssur d'augmenter l'efficacité des soumissions d'assurance de 80 % et ses équipes ont pu traiter annuellement plus de 24 000 demandes de référencement au Québec et en Ontario. Ils ont aussi pu réduire de 300 heures le temps alloué annuellement à la saisie de données. Finalement, on a pu comptabiliser une réduction de 70 % des efforts nécessaires à la collecte de données sur les indicateurs de performance nationale.

SimplAssur dispose maintenant de toute la marge de manœuvre nécessaire pour augmenter ses opérations et prendre la place qui lui revient dans le marché canadien de l'assurance de dommages.