

Étude de cas : création d'un cabinet d'assurances SimplAssur

SimplAssur est une entreprise d'assurances de dommages créée en 2016. Offrant des solutions d'assurance de dommages à l'échelle du Canada, SimplAssur est relativement nouveau dans le milieu de l'assurance, mais est déjà reconnu pour l'excellence de ses produits d'assurance de dommages. Ceux-ci sont d'ailleurs offerts par 5 bannières hypothécaires nationales.

Comme on le verra plus loin, les défis relevés par PLANCO, une entreprise spécialisée en transformation numérique, étaient nombreux. Toutefois, la transformation et l'automatisation de divers processus pour les cabinets d'assurance font partie des expertises acquises par PLANCO. C'est donc avec succès que l'entreprise et son équipe ont su mener à bien les projets de son client, SimplAssur.

Les objectifs lors de la création d'un cabinet d'assurance de dommages

Plusieurs objectifs avaient été déterminés au préalable pour assurer la mise sur pied des cabinets d'assurance de dommages SimplAssur, en Ontario comme au Québec. Le client tenait à ce que ses nouveaux cabinets d'assurance puissent bénéficier d'une solution technologique optimale pour garantir sa compétitivité dans le domaine de l'assurance. Toutefois, PLANCO devait aussi s'assurer que les solutions implantées permettraient de standardiser les opérations interprovinciales. Il fallait également implanter des indicateurs de performance communs aux deux bureaux et coordonner l'intégration des données entre quatre assureurs ainsi que les plateformes de courtage d'assurances au Québec et en Ontario.

Un cabinet d'assurances déjà établi avait été acquis par SimplAssur en Ontario, mais il était équipé de systèmes désuets et non intégrés. Il fallait donc transformer les systèmes de courtage d'assurance maison vers une structure reconnue de l'industrie et implanter un centre d'appel structuré devant éventuellement être en mesure de répondre à plus de 14 000 clients potentiels annuellement. Pour ce faire, il fallait aussi effectuer la mise en place d'un central téléphonique pouvant

soutenir le volume croissant du centre d'appel, le tout en assurant une transition sereine pour le personnel en place.

PLANCO devait également effectuer la conversion de tous les systèmes de gestion de la clientèle vers une plateforme d'assurance unique. Une fois le modèle d'affaire de SimplAssur établi en Ontario, c'est aussi à l'équipe de PLANCO que revenait la gestion de projet pour l'implantation de SimplAssur au Québec, où on devait partir de zéro. Toutes les caractéristiques du fonctionnement d'un cabinet d'assurance étaient à bâtir, soit la téléphonie, l'implantation d'un CRM (système de gestion de relations clients), d'un BMS (système de gestion de courtage d'assurance), de tarificateurs d'assurance, et plus.

En résumé, les objectifs que devait atteindre PLANCO pour chacun des volets étaient les suivants :

- Ontario (acquisition)
 - Migration vers un système de gestion de courtage d'assurance;
 - Migration des systèmes téléphoniques;
 - Implantation d'un CRM;
 - Formation des utilisateurs;
 - Gestion du changement pour les opérations.
- Québec (création)
 - Gestion des contrats pour les fournisseurs de système (téléphonie, courtage, tarificateur, portail assurance);
 - Implantation d'un système téléphonique, système gestion de courtage d'assurance, tarificateur;
 - Intégration des systèmes pour le transfert des données;
 - Formation des utilisateurs;
 - Gestion du changement pour les opérations.

Les défis technologiques et humains relevés par l'équipe PLANCO

Les experts en gestion de changement technologique de PLANCO savent qu'il n'est pas toujours facile d'assimiler les changements technologiques et

opérationnels et que ces derniers affectent souvent des habitudes de travail bien établies. C'est d'ailleurs un aspect qui n'est jamais laissé au hasard dans les propositions de solutions présentées par PLANCO.

Pour ce faire, PLANCO a accompagné les équipes de travail au sein de chacun des bureaux tout au long des processus d'implantation et de transformation. Des formations spécifiquement adaptées leur ont été offertes et un suivi ponctuel a été assuré auprès de la direction et de tous les employés de SimplAssur.

Le choix de PLANCO pour la réalisation des projets de SimplAssur allait de soi, puisque l'entreprise avait déjà acquis une expertise dans le domaine de l'assurance. Cette expérience a d'ailleurs fait de PLANCO un partenaire apprécié des représentants de cabinets d'assurance les plus connus du milieu. En choisissant PLANCO, SimplAssur savait qu'il pouvait miser sur un collaborateur de confiance, possédant les connaissances nécessaires à la mise en œuvre efficace et optimale des nouveaux cabinets d'assurance de dommages au Québec et en Ontario.

C'est d'ailleurs grâce à ses expériences et compétences dans le domaine de l'assurance que PLANCO a su concrétiser une vision commune des deux projets tout en instaurant un climat de confiance entre les opérations et les investisseurs de SimplAssur.

SimplAssur : succès d'une transformation numérique signée PLANCO

L'équipe de PLANCO a réussi à rendre opérationnels les cabinets d'assurances SimplAssur au Québec et en Ontario en 3 mois seulement. C'est avec fierté et succès que PLANCO a exécuté les livrables suivants :

- Élaboration de l'architecture de logiciel et flux de données;
- Production des analyses détaillées;
- Implantation du système de courtage d'assurance (BMS);
- Intégration d'un tarificateur;
- Implantation système téléphonique;
- Formation Processus et téléphonie;

- Conversion des systèmes de courtage d'assurance;
- Implantation des indicateurs de performance.

L'optimisation des systèmes d'assurance par PLANCO a permis d'accroître les ventes de plus de 12 millions annuellement pour SimplAssur. La transformation numérique effectuée par PLANCO a aussi permis de traiter plus de 24 000 demandes de référencement annuelles pour le Québec et l'Ontario, en plus d'augmenter l'efficacité des soumissions d'assurance à 80 %. Enfin, la collecte de données sur les indicateurs de performance nationale a permis une réduction de 30 % des efforts que cette tâche exigeait auparavant et la saisie manuelle des données a été éliminée; une économie annuelle de près de 300 heures de travail. Mentionnons également que SimplAssur en est maintenant à 40 000 clients satisfaits.

Grâce à la mise en place d'une infrastructure stable et robuste, SimplAssur peut maintenant répondre aux besoins d'assurances dommages de leurs 8 000 courtiers hypothécaires.