

ACCORD DE COMMERCIALISATION BROKERLIFT

JANVIER 2023

Au Canada, le réseau de courtage du secteur de l'assurance de dommages accuse un retard par rapport aux autres secteurs d'activité de l'économie en ce qui concerne le principe de connectivité en temps réel.

Les courtiers sont donc confrontés à des points de friction dans leurs processus et à l'obligation de saisir les mêmes données dans différents systèmes (charge de travail double), ce qui entraîne des coûts inutiles et une expérience client qui est loin d'être idéale.

Les courtiers utilisent leurs propres systèmes pour gérer les demandes des clients. Les assureurs utilisent des systèmes différents. Une saisie initiale des données est faite dans le système de gestion de courtage et ces mêmes données doivent être de nouveau saisies sur le portail de l'assureur.

Le courtier doit donc entrer les mêmes données à deux reprises, ce qui cause des délais et des erreurs qui exigent une intervention manuelle et qui peuvent avoir des répercussions négatives sur l'expérience ultime du client.

La plupart des autres secteurs d'activité ont fait d'énormes progrès à certaines étapes de la chaîne de valeur, notamment en ce qui concerne le partage ou la diffusion des données en temps réel. Dans le secteur de l'assurance de dommages en revanche, la connectivité des données en temps réel n'en est qu'à ses balbutiements.

Nous constatons toutefois des progrès. BrokerLift a présenté récemment des fonctionnalités qui sont particulièrement intéressantes, notamment :

- Participation au programme de partenariat Orange de Vertafore avec une API de connexion en temps réel au système SIG.
 - o Produit d'assurance acheté directement par les clients sur le site Web du courtier ou vente effectuée par les courtiers sur leur portail personnalisé et données transférées de manière fluide dans le système SIG. Comme la plupart des opérations sont payées par carte de crédit, il n'y a qu'une dernière étape à compléter par l'équipe de la comptabilité, soit le rapprochement de la créance. Il n'y a aucune autre donnée à entrer.

- **Intégrations personnalisées avec le logiciel Applied Epic qui créent et chargent un dossier client généré par une opération Web libre-service.**
 - o **Pour les produits liés à un formulaire court ou long personnalisé, la plateforme BrokerLift peut transmettre les données en temps réel à EPIC.**

Cette fonction est très utile pour les programmes de produits commerciaux ou spécialisés qui peuvent être souscrits ou renouvelés en ligne par les clients sur le site Web de l'association ou du courtier.

- **API pour la préparation des propositions d'assurance des locataires et l'établissement des polices en temps réel avec Wawanesa, y compris le chargement immédiat des données vers le système de souscription de Wawanesa et, en retour, le téléchargement des données dans le système de gestion de courtage**
 - o **Comme il s'agit d'un processus complet en mode libre-service, le représentant du service à la clientèle n'a pas à intervenir et peut se consacrer au traitement de tâches plus complexes.**

- **Intégration du logiciel Hubspot CRM**

- o **BrokerLift soutient environ une vingtaine de produits sur le marché de l'assurance des particuliers et des entreprises. Comme peu de ventes en mode libre-service se font à la suite d'un seul et unique contact, l'intégration de Hubspot permet aux cabinets de courtage de déclencher un processus d'automatisation marketing et de contrôler les activités de suivi. Les courtiers peuvent ainsi s'assurer d'obtenir un taux de clôture des ventes et un volume plus élevés.**

La principale plateforme de BrokerLift fournit toutes les caractéristiques d'un produit de commerce électronique en marque blanche aux cabinets de courtage, produit qui permet de préparer des propositions d'assurance, d'établir des polices et de traiter des paiements en temps réel et de verser les produits sur leur site Web (ou sur le site Web d'un partenaire dans le cas, par exemple, des programmes d'affiliation). Le cabinet de courtage peut utiliser un nombre de produits prédéfinis disponibles sur le marché ou utiliser BrokerLift comme système d'administration des polices d'assurance pour définir et déployer des produits ou programmes personnalisés.

L'assuré est en mesure d'acheter ou de renouveler sa police d'assurance en tout temps. De plus, grâce à l'intégration des API, le courtier est en mesure de conclure l'opération dans le système de gestion de courtage - conformément à ses attentes - sans avoir à saisir de donnée. Le courtier gagne du temps et le client peut saisir et passer en revue les données au moment qui lui convient le mieux.

Une nouvelle amélioration permet aux différentes parties à l'opération d'assurance d'utiliser la plateforme simultanément. C'est un avantage particulièrement intéressant pour notamment les opérations liées aux produits ou programmes d'assurance spécialisés et aux cautionnements qui peuvent compter jusqu'à quatre parties. La fluidité du processus assure un traitement rapide des propositions d'assurance, car les points de friction ont été éliminés et chaque personne a accès aux mêmes données.

La connectivité en temps réel ne sera pas réalisée du jour au lendemain au sein du réseau de courtage - les changements se feront progressivement. Les courtiers sont invités à explorer les nouvelles fonctions offertes par leurs fournisseurs et à les utiliser.

Il est important que les assureurs et les fournisseurs d'outils informatiques continuent d'investir dans la connectivité en temps réel du réseau de courtage.

Comme il y a des avantages pour les consommateurs, les courtiers, et les assureurs, il ne faut ménager aucun effort pour réaliser cet objectif.