ACCORD DE COMMERCIALISATION DELTEK

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. Deltek a présenté récemment des fonctionnalités qui sont particulièrement intéressantes, notamment :

- **Intégration des textos/SMS**

- o Mise à jour du module de textos/SMS pour faciliter le premier contact avec le client (courtes questions et possibilité de prendre rendez-vous).

- o Ajout d'une fonction permettant de transmettre un lien qui permet de recevoir le paiement du client.

- **Intégration améliorée de Primaco**
 - o La nouvelle intégration de Primaco permet au courtier de passer en revue les options de financement de la prime d'assurance avec le client au téléphone et de les approuver.
 - o Les courtiers reçoivent automatiquement les paiements par l'intermédiaire du système de gestion de courtage Deltek.
 - o Les courtiers peuvent mettre à jour le plan de financement dans leur système de gestion de courtage Deltek.
- **Les paiements sont effectués sans obligation d'entrer en contact avec le client.**
 - o Le courtier peut créer une facture en format PDF et la transmettre par courriel au client avec un lien qui permet d'effectuer un paiement. Le courtier peut également transmettre ce même lien au client par texto.
 - o Création et transmission d'une facture aux clients éventuels en suivant le même processus que pour les clients existants.
- **Mise à jour du portail des clients sur le Web**
 - o Le client peut remplir des questionnaires personnalisés qui permettent de créer une activité pour le courtier dans le système de gestion de courtage Deltek.
 - o Le portail client met à jour automatiquement les eDocs des clients dès qu'ils sont chargés dans le système de gestion de courtage Deltek.

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.