

ACCORD DE COMMERCIALISATION PATHWAY

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

- Production automatisée des soumissions

o Pathway et Optiom se sont associés pour lancer un outil de production automatisée des soumissions. Les courtiers peuvent ainsi générer automatiquement une soumission pour l'ajout de garanties complémentaires à une police d'assurance automobile. Les courtiers peuvent accroître les ventes auprès d'une clientèle cible en fournissant la prime exacte pour les garanties ajoutées sans avoir à intervenir manuellement, et tirent avantage de la fonction de suivi automatique par courriel de Pathway.

- **Guichet libre-service**

- o Le guichet libre-service s'intègre en douceur à votre système de gestion de courtage, les clients pouvant générer automatiquement leur preuve d'assurance numérique et le résumé de leur couverture. Les données saisies à l'aide du guichet libre-service sont mises à jour en arrière-plan toutes les 24 heures pour s'assurer que les renseignements sur le client sont toujours à jour. Cette application numérique pratique permet aux clients d'obtenir rapidement les renseignements dont ils ont besoin et réduit la charge de travail des courtiers liée aux demandes qui ne génèrent pas de vente.

- **Système de suivi automatique**

- o Cette fonctionnalité intuitive aide à communiquer au moment opportun le bon message au prospect ou titulaire de police ciblé. Le système de suivi est intégré au système de gestion de courtage. Il permet d'envoyer des messages pertinents aux clients, notamment les points de contact pour toute demande relative aux polices d'assurance et certains renseignements utiles, comme les alertes météo. Le système de suivi automatique est inclus dans l'outil marketing de Pathway. Il s'agit d'un module qui utilise l'intelligence artificielle et qui permet aux courtiers d'assurer un suivi avec un minimum d'effort à certaines étapes importantes du processus de vente.

Les améliorations indiquées ci-dessus permettent aux courtiers de Pathway de générer des ventes supplémentaires tout en réduisant les interventions manuelles au minimum et en améliorant l'expérience numérique du client.

L'intégration technique complète est soutenue par l'équipe de Pathway afin que le personnel puisse se familiariser sans difficulté avec ces fonctionnalités puissantes.

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 votre fournisseur 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.