

# La simplicité au service de l'excellence chez un fournisseur innovant de services et produits d'assurances Rentes et IARD

## Assureur Rentes et IARD

Simplifier les processus. Gagner en efficacité. Assurer la conformité. Il s'agit là d'objectifs stratégiques classiques pour la plupart des entreprises. Mais, lorsque vous opérez dans l'un des secteurs les plus complexes et les plus réglementés qui soient (les assurances), ces objectifs peuvent s'avérer difficiles à atteindre en raison de la rigueur des réglementations et des exigences en matière de communication. Le plus souvent, les compagnies d'assurance se sentent contraintes de conserver leurs processus métier « historiques » car ils semblent contribuer à réduire les risques et à préserver la conformité. Même s'ils sont loin d'être efficaces ni de permettre une Expérience Client de qualité.

Cependant, pour une compagnie proposant des services et produits innovants d'assurances Rentes et IARD depuis plus de 150 ans, la simplicité par l'innovation est la clé du succès. Ainsi, pour moderniser les processus de communications client relatifs aux produits d'assurances Rentes, les dirigeants de la société ont choisi la solution de Gestion des Communications Client (CCM) Cincom Eloquence. Désormais, la compagnie a pu éliminer ses processus manuels, améliorer la conformité de ses documents et est à même d'innover plus rapidement. Elle peut ainsi maintenir son engagement en termes de croissance et de stabilité financière auprès de ses clients.

### Une riche histoire d'innovation

Depuis la rédaction de sa première police d'assurance, il y a plus d'un siècle, la compagnie a toujours fait preuve d'innovation en proposant des produits et des services d'assurance aidant les personnes et les entreprises à sécuriser leur avenir financier. La compagnie a traversé les deux Guerres mondiales, la Grande dépression et de nombreuses catastrophes naturelles. Gardant toujours les clients au cœur de ses préoccupations, elle s'est imposée grâce au respect de ses engagements et à la recherche constante de nouveaux moyens de croissance.

Aujourd'hui, la compagnie fournit des produits innovants en matière d'assurances Rentes et IARD pour l'ensemble des États-Unis.

### Communications :

- 200 à 300 demandes de formulaires/ changement d'adresse reçues chaque jour
- 100 à 250 contrats d'assurance (de 100 à 150 pages chacun) générés quotidiennement
- 200 à 800 demandes de correspondance par jour, avec des pics à 12 000
- 200 000 à 400 000 relevés par mois

### Impacts :

- Réduction du temps de création des relevés qui passe de 3 à 4 semaines à 2 jours
- Intégration du code à barres qui supprime le recours à l'assemblage manuel et permet de réaffecter 6 ETP à d'autres fonctions
- Réutilisation de contenus conformes aux exigences simplifiant considérablement le processus de création de nouveaux produits et accélérant leur mise sur le marché
- Garantie d'avoir des documents exacts et conformes aux dernières réglementations légales et aux normes de l'entreprise

### Intégrations :

- OnBase (Gestion de Contenu d'Entreprise)
- EXL LifePRO (système de gestion de polices d'assurance)
- Centre d'appels Pegasystems

### Domaines d'application :

- Contrats d'Assurance
- Service Clients
- Services Sinistres

Face à l'évolution rapide de l'activité, l'assureur a jugé qu'il consacrait trop de temps et de ressources à des processus de communications client lourds, conçus pour garantir la conformité mais constituant un frein à l'efficacité et à la rapidité de diffusion des communications client. Le système de production alors en place et utilisé depuis de nombreuses années était rigide et complexe.

Une analyste technique expérimentée de l'entreprise, au fait des dernières avancées technologiques, connaissait les défis que pouvait engendrer la refonte des processus de l'entreprise. Ainsi, lorsque le fournisseur de l'application métier historique a annoncé qu'il ne supporterait plus cet ancien système, cette analyste a aidé les dirigeants de la compagnie à trouver une solution permettant de simplifier les processus de communications client et de moderniser les processus métier. C'est ainsi que la solution CCM Cincom Eloquence a été sélectionnée.

## À la recherche de la simplicité

Cette compagnie d'assurance a donc entrepris de simplifier ses processus et de générer des gains d'efficacité. Son but était non seulement d'améliorer les communications client, mais aussi de limiter le risque de diffusion de documents non conformes auprès de ses clients et de ses agents d'assurance. Étant donné les nombreux processus manuels nécessaires pour générer les contrats, les relevés mensuels et la correspondance régulière, le risque d'erreur humaine était important. Le service Conformité devait vérifier chaque modèle de document créé. Les temps de réponse aux clients étaient allongés d'autant et empêchaient la compagnie de s'adapter rapidement aux évolutions du marché. Les idées de nouveaux produits passaient souvent au second plan en raison du temps et des ressources nécessaires pour générer les documents requis et les intégrer au système de production.

En outre, lorsque des changements de réglementation étaient annoncés au niveau fédéral ou régional, chaque document contenant cette information devait être mis à jour. La gestion des versions et l'archivage des documents étaient très compliqués. Il n'y avait pas de notion de « contenu réutilisable » dans le système en place. Toute modification exigeait l'intervention d'un programmeur et obligeait les responsables métier à patienter. Il fallait des mois pour appliquer tout changement et l'équipe chargée de la conformité était constamment à cran, passant des jours à revoir et à tester chaque document pour s'assurer que tout y avait été correctement mis à jour. Pour une entreprise en pleine croissance et soucieuse d'offrir des solutions innovantes à ses clients, ce processus de communication était loin d'être idéal. L'heure du changement avait sonné.

## Robustesse et simplicité

Différents systèmes de communications client ont donc été évalués, avec 3 objectifs principaux : se doter d'une solution de production unique ; avoir la possibilité de développer plus rapidement ses activités pour profiter d'opportunités de croissance ; et enfin être plus performant que le système en place pour réduire le cumul des risques techniques.

Selon l'équipe d'évaluation, la solution Cincom Eloquence® se démarquait par plusieurs fonctionnalités permettant d'atteindre ces objectifs :

- **Contenus réutilisables** : « Chaque année, nous devons apporter des centaines de modifications aux documents contenus dans l'ensemble de nos communications, que ce soit en raison de nouveaux développements ou bien de modifications des réglementations ou de la terminologie. Nos produits étaient classifiés en 30 groupes et nous devions faire chaque modification 30 fois. La possibilité offerte par Eloquence de réutiliser les contenus nous semblait tout simplement fabuleuse ! Désormais, nous pouvons répondre plus rapidement et plus facilement à nos clients internes. »
- **Intégration avec d'autres systèmes** : « Notre ancien système ne s'intégrait pas facilement avec les autres outils que nous avons acquis pour combler ses lacunes. Aujourd'hui, nous avons intégré Eloquence avec plusieurs systèmes, y compris notre système de stockage et d'archivage. Au lieu de devoir imprimer plusieurs exemplaires d'un même document, nous



pouvons choisir d'envoyer certains documents batch uniquement par voie électronique à notre système d'archivage. À présent, nous avons la certitude que les documents générés en batch sont correctement stockés. Les différents services peuvent maintenant répondre aux clients avec l'assurance de fournir la bonne information. À titre d'exemple, lorsqu'un client reçoit un devis dans une lettre de bienvenue et qu'il contacte notre centre d'appels pour en discuter, nos agents peuvent rapidement retrouver le document et répondre au client en toute confiance. Avant la mise en place d'Eloquence, les conseillers clientèle devaient attendre plusieurs jours que le document soit archivé avant de pouvoir répondre aux demandes des clients. »

- **Prévisibilité des processus** : « Notre service juridique génère le contenu financier et réglementaire nécessaire. Auparavant, nous passions un temps considérable en vérifications pour nous assurer que les documents contenaient les données nécessaires, formulées selon les exigences de conformité. Avec Eloquence, il est bien plus facile de garantir l'exactitude du contenu. Nous pouvons en effet l'extraire d'un référentiel unique de composants réutilisables rédigés selon la terminologie approuvée. Toute modification n'est faite qu'une seule fois et est répliquée en un instant dans toutes les communications concernées. Cela nécessite donc moins d'effort et de temps. De plus, puisque la plupart des processus de production sont désormais automatisés, nous pouvons être sûrs que les documents sont produits dans le respect des exigences de conformité. »



- **Fonctionnalités avancées** : « La fiabilité des fonctionnalités avancées d'Eloquence nous a ouvert de nouvelles possibilités. Par exemple, la fonctionnalité majuscules/minuscules d'Eloquence permet de modifier avec précision les textes en majuscules issus de notre système. Cela nous permet de nous adresser aux clients avec la casse adéquate. La fonction codes à barres permet d'insérer automatiquement les bons documents dans les enveloppes, ce qui évite d'avoir à les trier et à les assembler manuellement. Nous pouvons aussi intégrer des images en couleur afin d'imprimer certains documents sur du papier standard au lieu d'utiliser du papier à en-tête. De cette façon, notre service Conformité a la certitude que les documents sont déployés conformément à ses exigences. »
- **Flexibilité** : « Un des plus grands avantages d'Eloquence est que nous pouvons créer nous-mêmes nos variables et définir nos processus en adéquation avec notre façon de travailler et nos exigences de conformité. Le système comporte une logique intelligente que nous pouvons contrôler sans passer par de la programmation. Ainsi, au lieu de gérer une liste de 30 identifiants pour un même produit, il y a une seule variable. Nous pouvons la mettre à jour avec une nouvelle variable et la déployer dans tout le système. »
- **Amélioration des performances du système** : Selon le responsable technique de la maintenance du support de production au sein du service Informatique, « le processus de production mensuelle de centaines de milliers de relevés prenait 3 à 4 semaines. Avec Eloquence, nous avons réduit ce processus à 2 jours. Nous avons aussi mis en place un traitement batch des courriers de nuit pour aider l'équipe à produire chaque nuit des centaines de contrats d'assurance. »
- **Service clients continu** : « Nous avons évalué cinq systèmes et l'équipe Cincom a joué un rôle déterminant dans notre choix d'Eloquence. Les collaborateurs de Cincom semblaient vraiment investis et soucieux de notre satisfaction. Aucun système n'est parfait, mais nous avons senti qu'ils recherchaient sans cesse de nouvelles manières de procéder et de satisfaire le client. Pendant nos nombreuses années de collaboration, leur détermination à assurer notre réussite et notre satisfaction a été à la hauteur de nos attentes. »

*« Je me rends compte que nous avons désormais la possibilité de procéder différemment que par le passé car le nouveau système est plus évolué et a la capacité de répondre à nos besoins. Nous avons maintenant les moyens d'en faire plus. »*

– L'analyste technique

## Extension de l'utilisation du système

À la suite des gains de productivité obtenus, les responsables de la compagnie ont étendu l'usage des fonctionnalités interactives et « à la demande » d'Eloquence à l'ensemble du département Assurances Rentes, et en particulier au service Sinistres.

Ce dernier était plus spécifiquement intéressé par la possibilité de traiter rapidement et avec plus de précision les demandes des clients. Avec les fonctionnalités « à la demande » d'Eloquence, les conseillers de leur service Clients peuvent instantanément créer et envoyer la correspondance la plus récente et la plus précise, par email sécurisé ou par courrier selon le choix du client. Avec 200 à 300 demandes de ce type chaque jour, la fonctionnalité « à la demande » simplifie considérablement le processus de réponse aux clients.

Une autre fonction déployée dans le service Sinistres est la correspondance interactive. Différents types de courriers doivent être envoyés quotidiennement, à raison de 50 sinistres par jour. La fonctionnalité interactive d'Eloquence permet aux conseillers du service Clients de sélectionner le bon modèle à partir d'une interface Web. Ainsi, après avoir saisi les informations relatives au client, ils peuvent, d'un simple clic, générer le document demandé. Le courrier est ensuite introduit dans le système en vue d'un traitement nocturne.

## Un avenir prometteur

D'après l'analyste technique, « travailler avec l'équipe du support technique de Cincom a été une très bonne expérience ». Le responsable technique de la maintenance du support de production exprime le même sentiment : « Chaque fois que nous avons rencontré un imprévu, l'équipe Cincom nous a assistés et a réagi rapidement. Notre interlocuteur principal chez Cincom vérifie régulièrement la manière dont le système est utilisé et propose des solutions d'optimisation à mesure que de nouvelles fonctionnalités sont ajoutées à la solution. »

Les responsables de la compagnie envisagent actuellement de rapatrier en interne certaines fonctions métier qu'ils avaient externalisées. Ils savent désormais que le nouveau système peut les aider à faire ce qu'ils envisagent sans devoir recourir à des fournisseurs tiers. « Je me rends compte que nous avons désormais la possibilité de procéder différemment que par le passé car le nouveau système est plus évolué et a la capacité de répondre à nos besoins. Nous avons maintenant les moyens d'en faire plus », déclare l'analyste technique.

## Aperçu du produit

Cincom Eloquence permet aux entreprises qui, comme cette compagnie d'assurance américaine, conçoivent et diffusent de manière intensive des documents conformes et impactant, d'améliorer la satisfaction clients tout en réduisant considérablement les risques, le temps et les coûts associés à la gestion des communications client. Bénéficiant d'interfaces modernes et intuitives, la solution Cincom Eloquence aide les entreprises à tirer profit des données souvent bloquées dans d'anciens systèmes fermés afin d'optimiser les processus métier et d'automatiser les processus de communication. Pour cette compagnie d'assurance innovante, disposer d'un système de communications client qui assure la diffusion d'un contenu simplifié, conforme et réutilisable, lui permet de se consacrer à ce qu'elle fait le mieux : servir ses clients et développer son activité.



**Siège international • Cincinnati, OH USA • US 1-800-224-6266 • [info@cincom.com](mailto:info@cincom.com) • [cincom.com/contact-us](http://cincom.com/contact-us)**

Cincom, le logo Quadrant et Cincom Eloquence sont des marques déposées de Cincom Systems, Inc.

Toutes les autres marques sont des marques déposées de leur détenteur respectif.

© 2019 Cincom Systems, Inc. Imprimé aux États-Unis. Tous droits réservés

FORM CDSFR1804011 5/19