

---

## **5 façons pour les courtiers d'offrir des expériences numériques améliorées**

EN TANT QUE CABINET DE COURTAGE dans ce monde moderne, faire une utilisation de plus en plus importante des capacités numériques est la clé de votre succès. L'imprévisibilité au sein de l'industrie de l'assurance donne à votre cabinet de nouvelles occasions de faire les choses autrement, d'autant plus que les attentes des clients et du personnel évoluent avec l'essor des technologies. Le passage au numérique permet à vos clients un accès 24/7 à l'information et permet donc à votre personnel de passer plus de temps à entretenir les relations avec les clients et générer des revenus et des prospects.

Est-ce que vous offrez la meilleure expérience qui soit à vos clients et à votre personnel en cette ère numérique? Comment s'y prendre pour démarrer?

Nous avons des façons de vous aider à offrir une expérience numérique améliorée dans votre cabinet de courtage. →

1

## Donner la possibilité de signer électroniquement

Ceci peut sembler bien simple au départ mais peut aider énormément. Dans un monde où les clients font presque tout en ligne, donner cette possibilité aidera votre cabinet de courtage à offrir une meilleure expérience à vos clients.

Les outils de signature électronique permettent de signer, retourner et livrer les soumissions à vos clients plus rapidement, ce qui libère du temps pour vous consacrer à des activités génératrices de revenus et à interagir avec vos clients.

Spécialement lorsque les interactions face à face ne sont pas possibles, offrir la possibilité à vos clients de signer des documents électroniquement change la donne, à la fois pour votre cabinet et pour vos clients.



**KATE ATHMER,**

SD de croissance marketing et développement des ventes

Mon agent d'assurance vient de me dire qu'il est impossible que je signe mes documents de façon électronique. Qui a un fournisseur d'assurance auto/location à recommander qui est capable de fonctionner comme si nous sommes vraiment en 2020?

 LIKE

 COMMENT

 SHARE



les messages textes peuvent produire jusqu'à **295%** plus de réponses que les méthodes traditionnelles

**2**

## Communiquer par message texte

Selon Vox Media, **les gens vérifient leur téléphone 58 fois par jour en moyenne**. Chacune de ces fois est une occasion pour votre cabinet d'entrer en contact avec eux, surtout parce que **91% des utilisateurs qui participent à des échanges de textos d'une marque ou d'une compagnie évaluent les messages textes comme utiles**.

Les résultats peuvent être étonnants. La plupart des groupes d'âge plus jeunes répondent bien aux communications par message texte. En fait, les messages textes peuvent produire jusqu'à 295% plus de réponses que les méthodes traditionnelles de communication courte ou longue. Parler à vos

clients là où ils sont confortables, augmentera la qualité des communications, la satisfaction des clients et ultimement, le taux de rétention.

De plus, le fait d'avoir la possibilité de texter vos clients grâce à une intégration avec un système de gestion de courtage (BMS) aidera à simplifier les processus de votre cabinet.



### 3

## Permettre le partage de document

Le partage de documents électroniques est le moyen idéal de réduire l'encombrement et améliorer l'organisation de votre cabinet. Bien qu'il soit extrêmement important de réduire les déchets inutiles, le partage de documents fait beaucoup plus que sauver du papier.

Un outil sécurisé qui permet le partage de documents protège contre les possibilités d'erreurs ou omissions, et le chiffrement des données assure la sécurité des documents. Il sera rassurant pour votre cabinet et vos clients de savoir que les documents sont en lieu sûr.



## 4

### **Permettre à votre personnel de travailler à distance**

L'accès à distance peut être nécessaire dans des circonstances imprévues et il est important que votre cabinet soit préparé dans le contexte de votre plan de continuité des affaires.

Lorsque votre personnel doit travailler ailleurs qu'au bureau, il est essentiel d'avoir accès à distance à votre BMS et à votre système téléphonique. Le personnel maintiendra un flux de travail

régulier et saura gérer les différentes tâches à distance tout en se concentrant sur les relations clients et les activités qui génèrent des revenus. Les clients sont pris en charge peu importe où se trouve votre personnel.

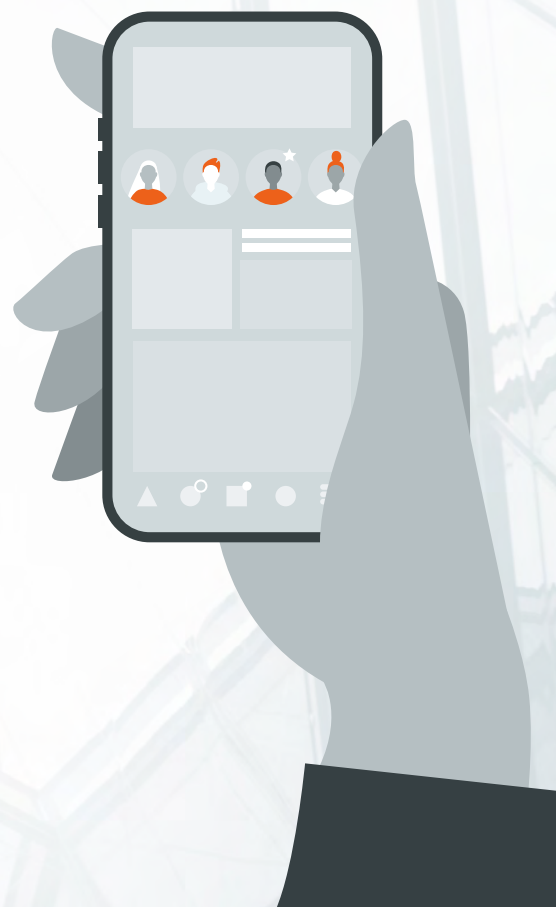
## Avoir un portail client

Avoir un portail client ou une application peut tout changer pour les cabinets d'assurance. Il s'agit d'un outil tout-en-un qui peut prévenir des maux de tête et donner à vos gens des processus et des fonctionnalités qui leur permettent de gagner du temps.

L'implémentation d'un portail client vous permet de faire tout ce qui est mentionné ci-dessus, y compris communiquer 24/7 avec les clients, même quand vous n'êtes pas au bureau. Vous pouvez relaxer en sachant que vos clients sont pris en charge. Les portails clients fournissent aussi des informations en simultané et aide à mettre à jour des documents importants en temps réel, comme les certificats.

Cet outil devrait également être mobile pour une utilisation pratique. Offrir un accès 24/7 intuitif à leur compte par le biais d'un portail donne aux clients la possibilité de mettre à jour les détenteurs de certificat, vérifier le statut des réclamations, de garder et afficher des cartes ID automobile, le tout sur leur téléphone. Vos clients pourront accéder à l'information de partout - dans le confort de leur foyer ou des lieux d'un accident.

En outre, avoir un portail client qui s'intègre à votre BMS vous permet de rationaliser les processus et l'information plus rapidement, plus efficacement, et sans tracas. Grâce à cette technologie, le personnel est en mesure d'accéder aux outils numériques et servir les clients même à distance, ce qui devient de plus en plus une nécessité dans le monde d'aujourd'hui.



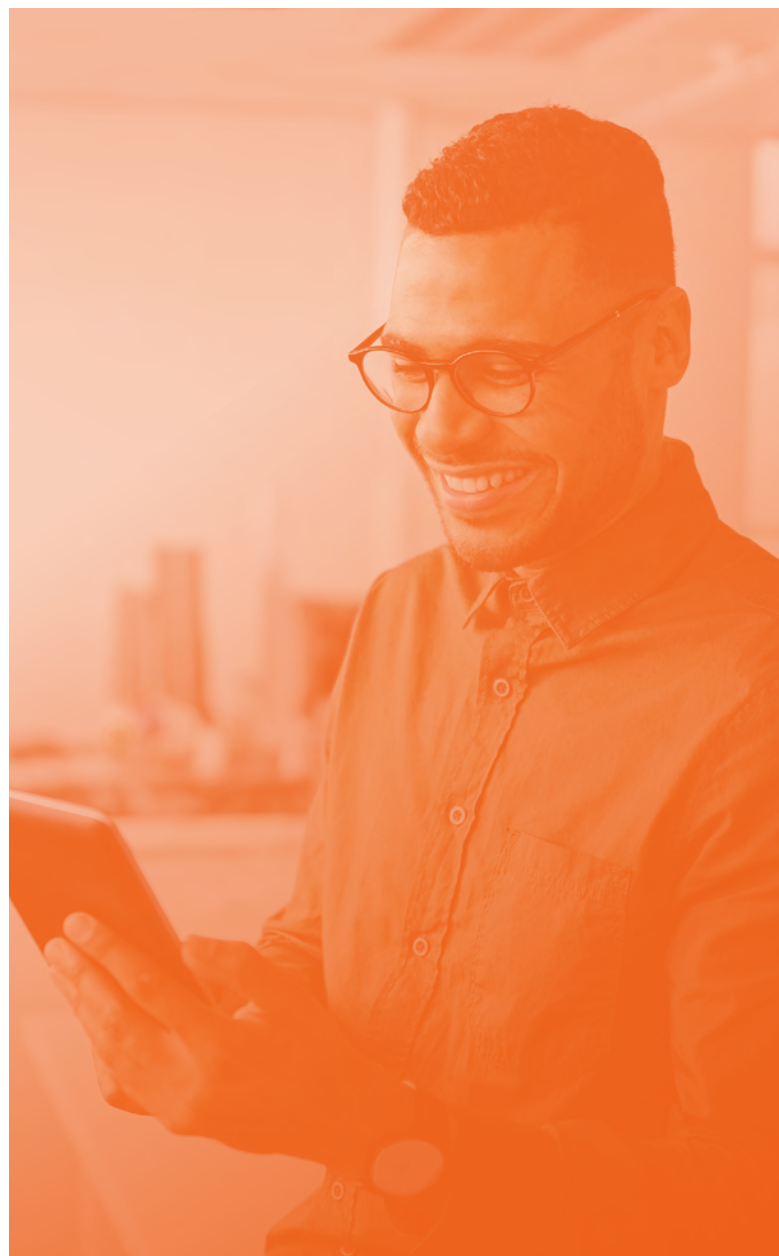
---

## Résultats positifs

Le monde entier prend avantage des capacités numériques, et votre cabinet peut le faire aussi. Avec les possibilités accrues d'adopter la mobilité et d'avoir un accès électronique à l'information dans presque tous les domaines de la vie, vos clients et votre personnel s'attendent au même service de votre part.

La mise en application des cinq étapes ci-dessus aidera votre cabinet à devenir plus numérique et moderne dans la poursuite de ses activités. Votre personnel aura plus de temps à consacrer à vos clients, vous augmenterez votre habilité à anticiper les demandes et attentes de vos clients et de vos employés, et deviendrez un cabinet plus flexible dans une industrie en constante évolution, le tout, en augmentant votre rentabilité.

L'utilisation d'outils qui vous permettent de tenir compte de toutes les parties sous votre aile est essentielle, même quand le changement qui vient avec peut être intimidant. Planifier le futur aidera votre cabinet de courtage à offrir aujourd'hui une expérience numérique gagnante et améliorée à vos clients et votre personnel.







625 Ave du Président-Kennedy | Montréal, QC, H3A 1K2 | 800.268.5325 | [Vertafore.ca](http://Vertafore.ca)

© 2020 Vertafore, Inc. et ses filiales. Tous droits réservés. Les marques commerciales contenues dans ce document sont la propriété de Vertafore, Inc. Ce document est fourni uniquement à des fins d'information. Vertafore n'offre aucune garantie, expresse ou implicite, concernant les informations contenues dans ce document. Les informations et opinions exprimées dans ce document peuvent être modifiées sans préavis. Les noms des entreprises et des produits mentionnés dans le présent document peuvent être les marques de commerce de leurs détenteurs respectifs.