

Portima fait le point sur l'année écoulée

2019 fût une année très spéciale pour Portima, avec beaucoup de changements en profondeur. De nouvelles bases ont été posées afin de pouvoir grandir, ensemble avec les courtiers et compagnies d'assurances, vers un futur plus digital. Le point sur cette année haute en couleur.

Portima joue résolument la carte de la digitalisation...

La digitalisation est un défi important pour le courtier qui souhaite rester le partenaire préféré du consommateur. Plusieurs nouveautés ont été apportées en 2019 afin d'aider les courtiers :

- La possibilité de communiquer au travers de MyBroker et Brio permet d'améliorer la relation courtier-client.
- L'app App4Broker, désormais appelée Brio Mobile, est aussi disponible sur smartphone. Elle est devenue l'outil indispensable du courtier mobile.
- Un service de formation en ligne a été lancé afin de mieux servir les courtiers et les aider à améliorer leur utilisation de Brio.

* Des webinars permettent aux courtiers de découvrir (en direct ou via Replay) de nouvelles fonctionnalités depuis leur bureau. Sept webinars ont déjà été donnés.

* De nombreuses vidéos « tutos » ont également été ajoutées afin que les courtiers puissent maîtriser plus rapidement une fonctionnalité spécifique, comme par exemple « Intégrer des blocs retour avec annexes ».

QUELQUES CHIFFRES SUR L'UTILISATION DES OUTILS DIGITAUX EN 2019

De moins en moins de papiers sur les bureaux :

Courtiers

1.970

1.970 courtiers utilisent le module de travail sans papier « Brio PLW ».

Nouveaux documents dans BRIO

30 MILLIONS

Pas moins de 30 millions de nouveaux documents ont été sauvegardés dans Brio !

Documents stockés dans BRIO

373 MILLIONS

Fin décembre, un total de 373 millions de documents était stockés dans Brio. Imaginez la paperasse en moins !

L'intégration des messages compagnies continue de séduire et facilite le travail :

Messages échangés

92 MILLIONS

92 millions de messages ont été échangés entre les compagnies et les courtiers.

750.000

Le message compagnie (MPB), a enregistré une forte progression : 750.000 messages échangés.

Blocs retours reçus

85 %

Les courtiers Brio apprécient fortement les échanges compagnies. Ils ont intégré 85 % des blocs retour reçus.

... et se tourne vers l'avenir !

En 2019, Portima a adapté et affiné sa mission en un objectif encore plus explicite :

“

« En offrant des solutions digitales innovantes et sécurisées, en partenariat avec les courtiers et les compagnies d'assurances, Portima améliore votre productivité et l'expérience client. »

”

La relation entre le courtier et ses clients est désormais centrale. Une expérience client fluide, facile et personnelle pour les clients finaux est sans aucun doute la clé du succès pour le courtier et le meilleur moyen de garder l'avantage face à la concurrence. Cela implique bien sûr d'améliorer MyBroker, qui est au centre de la communication entre le courtier et ses clients, mais également adapter les outils des courtiers afin que ceux-ci répondent aux attentes de demain. À cette nouvelle mission s'ajoute donc une nouvelle stratégie, qui a pour but de déterminer les évolutions à venir :

1) Du réseau AS/Web à Portima Connect

Le réseau AS/Web doit évoluer. Au programme : moderniser les technologies, améliorer la collaboration avec les compagnies pour faciliter les échanges des contrats PME et vie, augmenter la qualité d'intégration des blocs retour... Portima a entamé la transition du réseau vers le Cloud. De ce fait, AS/Web devient Portima Connect.

2) La transformation de Brio en un véritable outil commercial

Dans les améliorations déjà disponibles depuis plusieurs mois, on retrouve la vidéoconférence pour que le courtier puisse communiquer aisément avec ses clients, et la possibilité d'importer des documents jusqu'à 6 MB.

Continuer à faire évoluer Brio est bien évidemment toujours à l'ordre du jour. Le focus est mis notamment sur l'amélioration du processus de vente. Brio devient un véritable outil d'aide à la vente, notamment grâce à l'automatisation des tâches à accomplir jusqu'à la signature du contrat. L'« ouverture » de Brio afin de permettre l'intégration de solutions externes (téléphonie, Customer Relationship Management, etc.) est en préparation. L'objectif est de faciliter les interactions avec les solutions complémentaires à Brio.

3) L'amélioration de MyBroker, afin de le rendre encore plus attractif pour vos clients

Différentes pistes ont été posées. Non seulement revoir l'interface de MyBroker pour la rendre plus agréable et conviviale, mais également proposer une version « web » modernisée. De nouvelles fonctionnalités ont également été ajoutées telles que la demande de duplicata de carte verte et l'identification via itsme qui sont déjà disponibles aujourd'hui.

Portima entend continuer en 2020 les projets stratégiques débutés en 2019, tout en restant particulièrement attentive aux nouvelles tendances et nécessités qui pourraient apparaître, afin d'offrir proactivement les solutions les plus adaptées à ses clients.

Jan Peeters
CEO Portima >>>