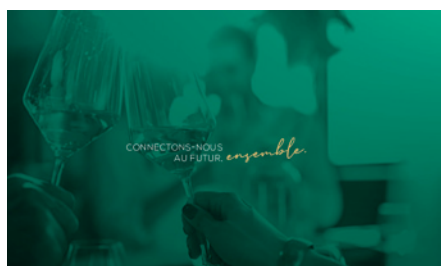


Compte rendu

Portima: “Connectons-nous au futur, ensemble”

A l’occasion de deux retransmissions en *streaming* sur internet, Portima a présenté ses nouveautés sous le titre: “Connectons-nous au futur, ensemble”. Plus de mille courtiers y ont assisté par écran interposé. Et ce, tout en sirotant un gin tonic bien frais et quelques amuse-gueule qui leur avaient été préalablement livrés à domicile dans un colis cadeau.



C’est la présentatrice Sandrine Dans qui animait l’événement en *streaming*, au cours duquel Jan Peeters, CEO de Portima, a détaillé les projets et les nouveautés. Les courtiers pouvaient poser leurs questions en direct au studio, et ont même eu la possibilité de choisir la chanson interprétée en direct par un groupe pour clôturer la session. Bref, tout comme dans une vraie émission de télévision accueillant des invités sur le plateau.

Jan Peeters a entamé son intervention en évoquant la naissance d’Assurnet en 1986. Une deuxième étape importante a été le lancement du logiciel de gestion Brio, suivi peu après par Brio Startup, Brio Classic, Brio Plus, MyBroker et la signature digitale PortiSign.

Aujourd’hui, Portima compte plus de 12.000 utilisateurs d’AS/Web et plus de 10.000 utilisateurs de Brio. Jan Peeters: “Il est très important pour Portima de regarder vers l’avenir. Nous constatons que les attentes des clients évoluent. Les moyens technologiques se sont beau-

coup développés. Ces possibilités, nous devons les utiliser pour moderniser nos solutions et continuer à innover.”

“Nous devons donc aussi continuellement renouveler notre manière de penser et de travailler, afin de pouvoir construire quelque chose de nouveau avec les courtiers. Portima veut boucler la boucle, avec un nouveau style pour Portima, et un nouveau site internet. Mais c’est beaucoup plus qu’un nouveau look. C’est au courtier que nous devons notre raison d’être. Le courtier

change de logo durant la retransmission, car AS/Web est quant à lui rebaptisé Portima Connect. Le nouveau nom de ce réseau d’échange d’informations entre les courtiers et les assureurs met davantage encore en lumière la connexion que Portima veut souligner.

Plusieurs collaborateurs de Portima ont abordé l’interconnectivité chez Portima et quelques changements imminents dans Portima Connect. Cette interconnectivité s’est manifestée dans les récents changements structurels et se constate

“Portima va renforcer encore davantage sa connexion avec le courtier. Nous voulons réinventer nos produits en permanence.”

est plus fort avec nous et nous sommes plus forts avec le courtier. Nous sommes plus connectés que jamais.”

Le nouveau logo, avec deux cercles entremêlés formant le ‘o’ de Portima, veut souligner cette connexion avec le courtier. La couleur verte est davantage mise en évidence. Et ce n’était pas le seul

également dans le développement des produits. Les courtiers vont être directement impliqués dans le processus de développement, comme on le verra un peu plus loin dans la présentation.

Portima Connect va être totalement redéveloppé et recevoir de nouvelles fonctionnalités, comme par exemple la pos-



Jan Peeters, CEO de Portima, et Renaud Demaret, courtier

sibilité de demander des documents en temps réel. La mise en place d'une domiciliation et la demande d'une attestation fiscale se feront elles aussi plus facilement. Le changement visuel et le nouveau nom seront immédiatement visibles. Les nouveaux développements arriveront quant à eux à partir de 2021.

Ce fut ensuite au tour du barman de préparer le premier cocktail Brio-deluxe: l'heure était venue de trinquer à l'avenir. Jan Peeters: "Brio est une partie très importante de Portima, et ces derniers mois, nous avons travaillé d'arrache-pied pour mettre de nouvelles fonctionnalités à disposition, comme par exemple la possibilité pour les courtiers d'envoyer des fichiers volumineux ou des photos. Nous avons également mis notre module d'aide contextuelle en production, et le courtier peut à présent passer des appels vidéo depuis Brio."

PROCESSUS DE VENTE

D'ici la fin de l'année, les écrans du processus de vente bénéficieront d'un nouvel agencement et suivront désormais la logique du *workflow* de vente, à commencer par la création d'un prospect ou d'un nouveau preneur d'assurance. Le nombre d'onglets a été réduit et toutes



Patrick Cauwert, CEO de Feprabel: Certains éléments étaient demandés depuis longtemps par les courtiers et par Feprabel, et au niveau stratégique, on a de nombreux échanges entre Feprabel et Portima: on avance ensemble vers le futur. La multi-tarifcation est un aboutissement dont on ne peut que se réjouir. Le futur, c'est le digital et l'humain: l'humain n'est rien sans le digital, mais le digital est encore moins sans l'humain. La crise a amené une adhésion beaucoup plus forte de la population à la nécessité du digital.



les informations ont été regroupées de façon logique, ce qui rend le processus de création d'une nouvelle relation plus simple et plus efficace. Des indicateurs de couleur permettent de savoir quelles données ont été saisies et si d'autres données pourraient être utiles, comme une adresse e-mail ou un numéro de téléphone par exemple.

Brio propose dorénavant des écrans simplifiés et des menus plus succincts. Le but est d'aider le courtier à gagner du temps. Dans le menu déroulant qui gère les relations entre les preneurs d'assurance n'apparaîtront bientôt plus par défaut que les relations familiales les plus fréquentes. Les relations moins courantes resteront évidemment toujours disponibles. Le courtier aura aussi la pos-

client. A partir de ce panier, le courtier peut imprimer les documents ou les envoyer par e-mail. Si le courtier clique sur 'signer', il initie la procédure pour demander au client de signer avec sa carte d'identité électronique.

CO-CRÉATION

Outre les modifications du processus de vente, Portima va encore co-crée d'autres développements avec les courtiers. C'est dans cette optique qu'un groupe de travail stratégique d'une trentaine de courtiers a été mis en place. Il est actif depuis janvier et se réunit tous les mois afin d'étudier et d'analyser les propositions de Portima pour les mises à jour logicielles ultérieures. Ce n'est qu'une fois que les prototypes ont été

“En janvier, un groupe de travail stratégique de trente courtiers a été mis en place. Il se réunit tous les mois afin d'étudier et d'analyser les propositions de Portima.”

sibilité de rassembler toutes ces personnes au sein d'un même groupe. Cette simplification s'applique également à la fiche client, qui est directement accessible via un bouton à l'écran et qui peut être générée en quelques clics. Autre nouveauté: un panier dans lequel sont rassemblés tous les documents pour le

testés et approuvés par les courtiers que Portima s'attaque au développement. Les trente membres du groupe de travail stratégique ont été sélectionnés et invités par Portima. Il est composé de bureaux de tailles différentes provenant des quatre coins du pays. Renaud Demaret, un courtier membre de ce groupe de

travail stratégique invité en plateau, a qualifié la nouvelle interface de beaucoup plus conviviale et intuitive. C'est devenu davantage un outil de travail, alors qu'auparavant, c'était avant tout une base de données.

MULTI-TARIFICATION

La nouveauté suivante concerne l'outil de multi-tarification, dont l'objectif est de permettre aux courtiers de faire une demande de tarification de manière simultanée auprès de plusieurs compagnies d'assurances. Cet outil sera mis en production début 2021, dans un premier temps pour l'assurance auto, mais il est prévu d'y inclure les camions et les remorques. Ultérieurement, le module sera étendu aux autres branches, comme les assurances incendie, voyage, etc. Lors de la session, Portima a présenté une démo du prototype de son outil de multi-tarification pour l'assurance auto. Pour chaque couverture et pour chaque compagnie, le courtier a la possibilité de

choisir les options et d'appliquer totalement ou partiellement la dérogation octroyée par la compagnie. Le courtier peut aussi, s'il le souhaite, diminuer sa commission. L'outil affiche un écran ré-

pour PC, tablette et smartphone, à laquelle l'utilisateur aura la possibilité de se connecter via itsme. Une interface totalement neuve a été conçue, qui doit permettre aux clients de retrouver

“L'icône de MyBroker va être remplacée par le logo de Brocom.”

capitulatif des tarifs et des primes pour les différentes couvertures et l'ensemble du produit. La prime annuelle totale peut aussi être fractionnée en paiements mensuels.

MYBROKER

MyBroker a lui aussi subi pas mal de changements. A commencer par un relooking. L'icône de MyBroker va être remplacée par le logo de Brocom. MyBroker devient une application web

plus facilement toutes les informations. MyBroker analyse actuellement la possibilité de permettre aux clients de signer à l'avenir leurs documents au moyen d'itsme, de leur carte d'identité électronique, ou éventuellement d'un lien dans un e-mail ou un SMS. Ces derniers développements peuvent être attendus dans le courant du premier semestre de 2021. Quant à App4Broker, il devient Brio Mobile

Frédéric Hardy



Des clients satisfaits en permanence

Donnez le bon conseil en vous fondant sur une expertise sans faille. Avec Wolters Kluwer, suivez pas à pas l'actualité de la législation des assurances !



Découvrez toutes nos publications pour le professionnel des assurances sur

wkbe.be/assurances



Wolters Kluwer

When you have to be right