

Assurance : un processus 100% digital

La société Portima accompagne les courtiers en assurance dans leur transformation digitale. Des outils innovants qui facilitent le travail du courtier et améliorent l'expérience client.



Valérie Urbain,
Sales & Marketing
Manager Portima © DR.



Jan Peeters,
CEO Portima © DR.

Comme tous les pans de notre société, le milieu du courtage n'a pas échappé à la nécessité d'opérer une transformation digitale de ses outils.

Depuis 35 ans, la société informatique Portima, à l'origine nommée Assurnet, accompagne le secteur dans ces grands changements. « Au fil des années, il est devenu clair qu'être bien informatisé est une nécessité pour répondre aux attentes et aux défis quotidiens dans ce secteur. » souligne Valérie Urbain, Sales & Marketing Manager. Aujourd'hui, la société, en concertation avec des utilisateurs et les fédérations de courtage, traduit les besoins du milieu en nouvelles mises à jour ou applications pour aider le courtier dans son travail quotidien mais aussi offrir un meilleur service au client.

L'interface de gestion complète réservée aux courtiers est nommée Brio. Elle permet au professionnel d'assurer la gestion administrative de son portefeuille notamment les besoins quotidiens de l'assurance et ce, de façon automatisée. Ainsi, qu'il soit en télétravail, sur la route, ou chez le client, le courtier a accès à l'entièreté de ses dossiers. Ce logiciel permet également d'assurer la gestion commerciale grâce notamment à des outils d'analyse de l'activité et à de nombreux

outils de communication présents sur l'interface que ce soit via sms, e-mails ou vidéo-conférence. Tout est prévu pour que le courtier communique efficacement avec les compagnies

Réduire la partie administrative pour que le courtier puisse prendre le temps d'être aux côtés de ses clients

d'assurance mais aussi avec ses clients. Des services devenus indispensables depuis le début de la pandémie. « Le confinement a renforcé l'importance de ces outils et a fortement accéléré leur usage. Nous avons aidé nos courtiers à assumer le télétravail. En effet,

les outils digitaux permettent au courtier de travailler efficacement depuis son domicile, avec ses collaborateurs. » ajoute Jan Peeters, CEO.

Un service client disponible à tout moment

L'autre service important de Portima est l'application MyBroker. Celle-ci permet au client d'avoir accès à son dossier d'assurances 7/7 et 24/24. Il peut ainsi consulter ses objets assurés, ses données personnelles mais aussi communiquer avec son courtier via un chat inclus dans l'application. « C'est un moyen digital qui est complémentaire à la relation personnelle qui existe entre le client et son courtier. » précise Valérie Urbain. En effet, cette application permet aux deux parties de gagner du temps tout en gardant une

relation humaine quand c'est nécessaire. En cas de sinistre, il est aussi possible de prendre des photos et de déclarer l'évènement directement sur l'application. Le client reste informé de l'évolution du suivi.

Un processus entièrement digital Grâce à cette combinaison d'outils, un courtier peut réaliser un processus 100% digital. Il consulte digitalement les compagnies, réceptionne les propositions de contrats et les communique à son client à distance. Ce dernier peut signer le tout de manière électronique. Ici aussi, courtier et client gagnent donc du temps puisqu'ils ne doivent plus se déplacer pour une signature de contrat. Précisons que la digitalisation du processus ne le rend pas moins sûre. Les outils de Portima permettent

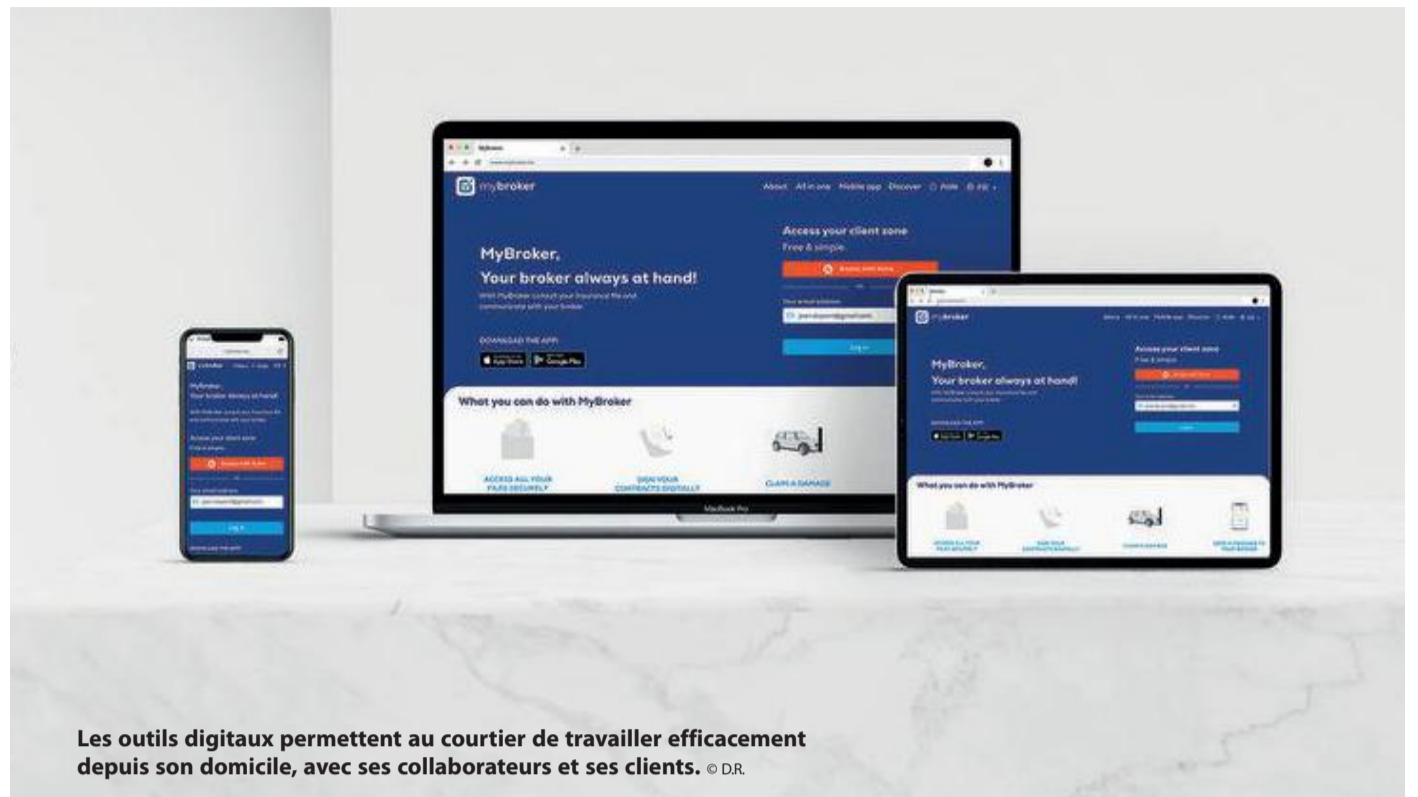
de travailler en conformité avec les différentes législations. Leur signature digitale est d'ailleurs brevetée au niveau européen.

Pour la suite, Portima souhaite développer encore davantage ses outils notamment en rendant Brio plus intelli-

Le confinement a renforcé l'importance de ces outils et a fortement accéléré leur usage

gent afin d'automatiser certains processus. Le but est vraiment de réduire la partie administrative pour que le courtier puisse prendre le temps d'être aux côtés de ses clients.

Sarah Poucet



Les outils digitaux permettent au courtier de travailler efficacement depuis son domicile, avec ses collaborateurs et ses clients. © DR.



MyBroker, l'espace client pour vos assurances

A l'ère du digital, votre courtier en assurances vous propose un espace client en ligne : MyBroker*.

Plus qu'un simple espace digital personnalisé, MyBroker est le canal de communication privilégié entre votre courtier et vous.

Grâce à MyBroker :

- Vous disposez d'une vue globale de toutes vos assurances ;
- Vous consultez vos contrats ;
- Vous déclarez un sinistre ;
- Vous signez électroniquement vos documents ;
- Vous contactez votre courtier où et quand vous le voulez.

Pour vous connecter à MyBroker, rien de plus simple via itsme, que vous soyez sur votre PC, votre tablette ou votre smartphone. Pratique !



Envie d'en savoir plus à propos de MyBroker ? Surfez sur www.mybroker.be ou contactez votre courtier

MyBroker est disponible auprès des courtiers qui travaillent avec Brio, un logiciel de gestion développé par Portima.

